OMBUDSMAN ONTARIO

Rapport annuel

30 années à œuvrer ensemble pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables

OMBUDSMAN ONTARIO

Le 29 juin 2005

L'honourable Alvin Curling
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de présenter, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

L'ombudsman,

André Marin

André Marin
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Téléphone : 416 586-3300
Télécopieur : 416 586-3485
ATS : 1 866 411-4211
1 800 387-2620 (Français)
1 800 263-1830 (English)

Table des matières

Message de l'ombudsman 1
Exposés de cas importants 2
Revue de l'année écoulée 8
30e anniversaire 16
Plaintes 24
Tableaux des statistiques 32
Exposés de cas 40
Liste du personnel d'Ombudsman Ontario 74
Mission, valeurs et coordonnées 75

ISSN 1708-0886

105-07227/

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année 2004-2005 a été faite de transition pour Ombudsman Ontario, car elle a été la dernière année du mandat de Monsieur Clare Lewis, c.r. et cinquième ombudsman de la province, qui a quitté son poste à la fin de janvier 2005. J'aimerais rendre hommage aux accomplissements réalisés par Monsieur Lewis, aussi bien sur le plan provincial que national et international, pour promouvoir les principes de la fonction d'ombudsman. Monsieur Lewis a laissé derrière lui un bureau aux assises solides, avec un personnel bien déterminé à veiller à ce que les services soient assurés de manière équitable et responsable au gouvernement provincial. J'ai eu le plaisir de remplir les fonctions d'ombudsman par intérim, du départ de Monsieur Lewis jusqu'au 1er avril 2005, date à laquelle Monsieur André Marin a pris le poste d'ombudsman pour un mandat de cinq ans.

En 2002, notre bureau a élaboré un document de vision organisationnelle jusqu'à 2005, intitulé *Point de mire : l'avenir*. Cette vision se concentrait sur quatre secteurs principaux : notre identité publique, notre modèle de prestation des services, notre personnel, ainsi que notre culture et notre structure internes. Tout le personnel a contribué à la concrétisation de cette vision, par la création et la mise en œuvre de nouveaux programmes, processus et méthodes. Nous avons évalué nos progrès vers la fin de 2004. Cette année, lors de la conférence de notre personnel, notre bureau s'est penché sur la manière dont cette vision était devenue réalité. Il en est ressorti que nous avons accompli 52 des 55 objectifs visés, et que nous avons fait de bons progrès quant au trois autres.

Nous traversons maintenant une période fort intéressante, alors que nous accueillons Monsieur André Marin, sixième ombudsman de l'Ontario. Monsieur Marin est chevronné dans le domaine des enquêtes et de la surveillance. Ancien procureur de la Couronne, il a été nommé directeur de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) au ministère du Procureur général de l'Ontario, en 1996. Il a quitté l'UES pour devenir le premier ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, où il a mis en place une organisation efficace et crédible de surveillance, qui est très vite devenue renommée pour le sérieux et l'objectivité de ses enquêtes sur les problèmes des membres des Forces canadiennes et de leurs familles.

Dans l'année à venir, nous célébrerons le 30e anniversaire de la création du bureau de l'ombudsman en Ontario. Cet anniversaire sera un signal de renouveau, de regain d'élan et de visions nouvelles.

Wendy Ray

Wendy Ray
Ombudsman par intérim

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Collège d'arts appliqués et de technologie

Madame W s'est plainte à l'ombudsman de la conduite d'un Collège d'arts appliqués et de technologie (Collège). Madame W était élève-infirmière. Elle a expliqué qu'un professeur du Collège s'était mis en rapport avec l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) et lui avait communiqué ses renseignements personnels sans son consentement écrit.

Quand l'ombudsman lui a envoyé un avis lui indiquant son intention de faire enquête, le Collège a déclaré avoir reçu des renseignements sur la santé de Madame W qu'il jugeait pertinents quant à sa capacité de pratiquer la profession d'infirmière en toute sécurité. Le Collège a expliqué qu'un agent de pratique des soins infirmiers à l'OIIO avait été consulté, avant que le professeur n'écrive à l'OIIO au sujet de Madame W.

Bien que Madame W ait été avisée que le professeur allait communiquer avec l'OIIO, elle n'avait pas donné sa permission. Le professeur qui a divulgué les renseignements à l'OIIO a déclaré que Madame W n'avait pas semblé inquiète d'apprendre qu'il allait se mettre en rapport avec l'OIIO et que Madame W lui avait dit que l'OIIO était déjà au courant de son état de santé.

Au cours de notre enquête, nous avons étudié un document de politiques du Collège sur la divulgation des renseignements personnels des étudiants. Ce document stipulait que « pour déterminer les renseignements à divulguer, il faut considérer l'intérêt de l'étudiant et les règlements de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Conformément aux règlements de cette loi, aucun renseignement personnel ne sera communiqué sans le consentement écrit de l'étudiant. »

Après avoir reçu le sommaire d'enquête de l'ombudsman, et après avoir tenu des discussions avec le personnel de l'ombudsman, le Collège s'est engagé à réexaminer ses pratiques et politiques actuelles sur la divulgation des renseignements personnels des étudiants, afin de clarifier dans quelles circonstances cette divulgation peut être permise. Il a aussi accepté de considérer la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* au cours de ce réexamen, et de s'assurer que les étudiants et le personnel sont informés de sa politique sur la divulgation des renseignements personnels des étudiants. L'ombudsman a été satisfait de l'engagement pris par le Collège et a clos le dossier.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Madame X s'est plainte à notre bureau d'avoir été déclarée inadmissible à une Bourse Sommet de l'excellence de la reine Elizabeth II durant sa deuxième année d'université, alors qu'elle avait une moyenne pondérée cumulative (MPC) de 7,7. Selon son établissement, elle n'avait pas atteint les critères du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) pour ce programme de bourse qui exigent le maintien d'une moyenne de 80 pour 100 ou de son équivalent en MPC ou en cote graphique. L'université avait utilisé un système de MPC à 9 points, en vertu duquel A+ est égal à 9 (90-100 pour 100), A est égal à 8 (80-89 pour 100) et B+ est égal à 7 (75-79 pour 100). Madame X affirmait avoir l'équivalent d'une moyenne de 80 pour 100, et disait que la façon dont l'université calculait l'admissibilité n'était pas conforme aux critères du RAFEO. Le Ministère avait accepté le calcul de l'université. Quand nous avons avisé le Ministère de notre intention de faire enquête sur le cas de Madame X, il a pris pour position que les établissements sont responsables de déterminer les notes et qu'il ne pouvait pas s'immiscer dans le processus.

Mais durant notre enquête, le Ministère a fait paraître un bulletin interprétatif pour aider les établissements à déterminer ce qui constitue une moyenne d'au moins 80 pour 100 ou son équivalent en MPC ou en cote graphique. Après avoir reçu ce bulletin, l'université a modifié son exigence quant au maintien de la MPC pour cette bourse, désormais située à 7,6. Suite à notre enquête, l'ombudsman a recommandé que le Ministère paie à Madame X l'équivalent de ce qu'elle aurait reçu de cette bourse jusqu'à la fin de son programme, et que le Ministère consulte les associations d'établissements pour déterminer les équivalences appropriées pour le programme de bourse. Le Ministère a été d'accord avec les recommandations de l'ombudsman.

Ministère du Procureur général

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Monsieur R a soumis une demande à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (la Commission) pour son fils, qui avait été gravement blessé par trois agresseurs. Après quatre ans, aucune date d'audience n'avait encore été déterminée pour son cas. Sous le coup de la frustration, Monsieur R avait alors retiré sa demande.

Monsieur R a soutenu que la Commission avait négligé de lui donner des renseignements adéquats sur son admissibilité à une indemnité provisoire et avait injustement refusé d'entendre l'affaire, même quand les agresseurs avaient été reconnus coupables, donnant pour raison que les agresseurs avaient fait appel de leur déclaration de culpabilité.

Notre enquête a révélé que la Commission n'avait pas avisé Monsieur R de la raison pour laquelle elle avait ajourné l'audience de sa demande jusqu'à ce que les appels d'accusation criminelle soient terminés. De plus, la Commission avait omis d'aviser Monsieur R qu'elle avait modifié ses critères d'admissibilité pour une indemnité provisoire et qu'il n'était plus nécessaire de prouver ses besoins financiers pour en bénéficier. L'ombudsman a présenté un certain nombre d'opinions et de recommandations préliminaires. Il a recommandé qu'à l'avenir tous les demandeurs reçoivent des renseignements complets sur toute modification législative pertinente et qu'ils obtiennent les raisons pour lesquelles la Commission exerce son pouvoir discrétionnaire d'ajourner une audience dans l'attente de l'issue finale d'une poursuite judiciaire. L'ombudsman a aussi recommandé que la Commission présente ses excuses à Monsieur R. La Commission a accepté les opinions et les recommandations de l'ombudsman, et elle a envoyé une lettre d'excuses à Monsieur R.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Bureau des obligations familiales

Madame A s'est plainte à l'ombudsman que le Bureau des obligations familiales (BOF) avait omis de déposer un bref de saisie-exécution dans la région où le payeur de sa pension alimentaire possédait une propriété. Elle a affirmé qu'en résultat le payeur de la pension avait pu vendre sa propriété sans que le BOF ait l'occasion de recouvrer les arriérés importants qui lui étaient dus. Notre enquête a confirmé que le BOF avait déposé le bref dans la mauvaise région. Bien que Madame A ait téléphoné au BOF et lui ait demandé si le bref était en place, le BOF n'avait pas rectifié son erreur. Par conséquent, le payeur de la pension avait pu vendre sa propriété sans s'acquitter des arriérés qu'il devait à Madame A. Le BOF a accepté la recommandation préliminaire de l'ombudsman, voulant qu'il indemnise Madame A pour la frustration résultant de cette erreur et qu'il lui envoie une lettre d'excuses. De plus, le BOF a actualisé ses politiques et procédures sur les brefs, et il a entrepris d'offrir un perfectionnement professionnel à son personnel.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Monsieur V et **Monsieur N** se sont plaints à l'ombudsman que le Ministère avait tardé à répondre à leurs demandes de révision interne quant à une décision du Ministère leur refusant les prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Conformément aux dispositions de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, les décisions quant aux révisions internes doivent être prises dans les 10 jours. Dans le cas de Monsieur V, ce processus avait pris 71 jours; dans celui de Monsieur N, 49 jours.

Durant notre enquête, le Ministère a reconnu qu'il y avait ce retard dans le processus et il a fait savoir qu'il avait entrepris une révision exhaustive des façons de procéder. Notre enquête a révélé que, malgré les changements apportés par le Ministère au processus de révision interne, les arriérés avaient augmenté. Dans un sommaire d'enquête, l'ombudsman a exprimé son opinion préliminaire et a déclaré que le défaut de compléter des révisions internes dans les délais prévus par les dispositions était déraisonnable et contraire à la loi, et il a recommandé que le Ministère s'acquitte de ses obligations statutaires en prenant des décisions en temps utile.

En réponse, le Ministère a indiqué à l'ombudsman les mesures qu'il avait prises pour réduire les arriérés et lui a fait savoir qu'il avait notamment formé une nouvelle équipe de révision interne et d'assurance de la qualité, qu'il avait réaffecté des arbitres supplémentaires à l'équipe, qu'il avait renforcé le personnel de bureau et accru le nombre quotidien de révisions menés. En janvier 2005, le Ministère a avisé l'ombudsman que le nombre de révisions internes complétées en 10 jours avait beaucoup augmenté, et que toutes les nouvelles révisions internes étaient traitées dans les 10 jours prescrits. Le Ministère a précisé que, vu le succès du processus de révision interne et d'assurance de la qualité, il avait intégré ce processus à ses pratiques habituelles. Il a souligné que les problèmes identifiés par son équipe de révision interne et d'assurance de la qualité l'avaient aidé à déceler les besoins de formation de son personnel, ce qui lui avait permis d'améliorer considérablement la qualité du processus décisionnel au stade initial de la décision arbitrale. Considérant les mesures prises par le Ministère en réponse à ses préoccupations, l'ombudsman a clos son enquête.

Tribunal de l'aide sociale

À l'automne 2003, le nombre de plaintes faites à notre bureau sur les retards dans le traitement des appels au Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) a considérablement augmenté. En 2003-2004, il s'écoulait souvent plus de 10 mois entre la détermination de la date d'audience et la tenue de l'audience. L'ombudsman a avisé le Tribunal de son intention d'ouvrir une enquête de sa propre initiative sur les retards dans la détermination des dates d'audiences et dans la communication des décisions suite aux audiences.

Une des raisons principales de ces retards était que les membres nommés au Tribunal, y compris les membres francophones, n'étaient pas assez nombreux pour répondre aux demandes d'audiences. Le Tribunal a noté que, malgré ces défis, il avait respecté les échéanciers prescrits par la loi pour envoyer les avis d'audience et pour communiquer les décisions dans les dossiers d'appel. Il a reconnu qu'il y avait des retards dans la détermination des dates d'audiences et il a indiqué qu'il prenait des mesures pour améliorer sa performance. Il a précisé que lui et le Ministère voulaient tous deux s'assurer que les appels soient traités en temps utile et que les audiences se tiennent dans les six mois qui suivent le dépôt d'un appel.

L'ombudsman a surveillé la situation au Tribunal. N'ayant observé aucun signe de mesures correctrices, il a remis un sommaire d'enquête au Tribunal et au Ministère, dans lequel il présentait ses opinions et recommandations préliminaires. Le Tribunal a répondu que, depuis la nomination récente d'un nouveau président, il avait entrepris plusieurs démarches pour améliorer son efficacité et qu'il avait notamment entamé des discussions continues avec le Ministère.

Satisfait des mesures que le Ministère et le Tribunal étaient prêts à prendre pour améliorer les services du Tribunal, l'ombudsman a décidé de ne pas poursuivre son enquête. Mais il a fait savoir qu'il continuerait de surveiller la situation au Tribunal. Dans son rapport intérimaire trimestriel à l'ombudsman, le Tribunal a noté que ses indicateurs sur le nombre de cas traités et sur la performance montraient une amélioration. Il y avait notamment une réduction de 26 pour 100 du temps que les appelants devaient attendre pour recevoir un avis d'audience après avoir déposé un appel, une réduction de 42 pour 100 dans le temps d'attente entre le dépôt d'un appel et l'audience d'un appel, une augmentation du pourcentage des décisions communiquées selon les échéanciers prescrits par la loi, une diminution du temps d'attente pour la communication des décisions, ainsi qu'une réduction du nombre de décisions en attente. Le Tribunal avait aussi pris un certain nombre de mesures pour améliorer son efficacité. Il avait notamment réussi à faire traiter un plus grand nombre de cas par ses membres hebdomadairement, à apporter des améliorations technologiques, et à ouvrir des bureaux régionaux. L'ombudsman continuera de surveiller la situation au Tribunal.

MISE À JOUR

Périodiquement, des organisations provinciales s'engagent à prendre des mesures en réponse à une enquête de l'ombudsman. L'ombudsman surveille alors la mise en œuvre de ces mesures. Voici une mise à jour des progrès réalisés quant à certains problèmes que nous avons suivis cette année.

Bureau des obligations familiales (BOF), ministère des Services sociaux et communautaires

Depuis quelques années, notre bureau surveille les tentatives faites par le BOF pour mettre en place un nouveau modèle de prestation de services intégrés, comprenant un nouveau système informatique et un nouveau modèle de gestion des cas. L'ombudsman a souligné à plusieurs reprises que le système informatique du BOF avait besoin d'être remplacé pour que le BOF puisse s'acquitter correctement de son mandat. Le BOF a annoncé que sa demande de proposition pour ce nouveau système de gestion des cas avait pris fin en août 2004, qu'il procédait actuellement à une évaluation et qu'il visait 2006 pour la pleine mise en oeuvre du modèle de prestation de services intégrés, appuyé par de nouvelles technologies.

Direction du registraire général de l'état civil, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

L'an dernier, l'ombudsman a mis fin à son enquête sur le niveau et la qualité des services à la Direction du registraire général de l'état civil, car la Direction prenait alors des mesures et se proposait de rétablir un niveau raisonnable de services d'ici la fin juillet 2004. Cette année, notre bureau a suivi les progrès faits par la Direction. Le Ministère nous a avisés que depuis juillet 2004, la Direction parvenait à traiter les demandes de certificats en six à huit semaines. Mais l'ombudsman est resté préoccupé par les arriérés importants qui existaient pour les demandes d'enregistrements de naissance, de décès, de mariage et les demandes de changement de nom. Le Ministère a présenté un plan d'action pour réduire à environ six ou huit semaines le temps nécessaire au traitement de ces demandes, avant le printemps 2005. Notre examen des statistiques mensuelles fournies par la Direction montre qu'il y a eu une amélioration notable pour les enregistrements de naissance, mais que les délais exigés pour les enregistrements de décès et de mariage restent longs. De même, les changements de nom continuent d'exiger de longues attentes. L'ombudsman a continué de recevoir de nombreuses plaintes concernant la Direction et le nombre total de ces plaintes, qui est de 1 309 pour cet exercice financier, confère à la Direction le triste honneur d'être l'organisation la plus critiquée en 2004-2005.

Les retards occasionnés dans l'obtention des certificats de naissance ont causé des problèmes supplémentaires aux Ontariens. Nous avons reçu un certain nombre de plaintes de parents qui avaient des difficultés à obtenir la prolongation de l'Assurance-santé pour leurs enfants, faute d'un certificat de naissance, alors que leur demande de certificat était en attente à la Direction du registraire général de l'état civil. Notre personnel est intervenu dans de nombreux cas, et a pu aider plusieurs personnes à obtenir la prolongation de l'Assurance-santé pour leurs enfants. Nous sommes restés inquiets du fait que, quand les gens s'étaient plaints de ce problème au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, avant de communiquer avec nous, le Ministère n'était pas intervenu. Nous en avons donc parlé au Ministère, qui a rappelé à son personnel de première ligne les mesures à suivre pour aider les gens dans cette situation.

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, ministère du Travail

Dans notre rapport annuel de 2003-2004, nous avions signalé que le Tribunal avait connu de gros problèmes de production durant tout 2003, en raison du nombre insuffisant de vice-présidents sur sa liste de service. Le nouveau ministre avait alors renommé en poste plusieurs décideurs chevronnés. Le Tribunal estimait donc pouvoir revenir graduellement à la normale et éliminer la plupart des retards pour septembre 2004. En février 2005, le Tribunal nous a avisés qu'il avait besoin au total de 50 vice-présidents bien informés pour faire face à ses dossiers en cours. Il a noté qu'avec la nomination de sept nouveaux vice-présidents, sa liste de service comptait alors 39 membres. Le Tribunal espérait recommander 11 à 12 vice-présidents de plus au ministre, au mois d'avril. Le Tribunal a souligné que, une fois que les nouveaux vice-présidents seraient intégrés à la planification des audiences, les vice-présidents confrontés à des arriérés pourraient être dispensés d'audiences afin de pouvoir rendre leurs décisions, ce qui minimiserait les retards.

REVUE DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

DANS LES COULISSES D'OMBUDSMAN ONTARIO

Cette année, Ombudsman Ontario a continué d'améliorer ses services en mettant en oeuvre de nombreux projets, en réexaminant ses méthodes existantes de travail et en continuant d'établir des réseaux très utiles.

Le maintien de réseaux professionnels avec divers organismes gouvernementaux et bureaux gouvernementaux extérieurs est resté une activité centrale des équipes du Service des plaintes. En formant des liens avec des organismes comme la Fondation Trillium de l'Ontario et Hydro One Networks Inc., nous avons pu régler les plaintes avec rapidité et efficacité. Notre personnel a participé à des séances d'information et a fait des visites pour mieux connaître les organismes gouvernementaux et pour perfectionner ses compétences techniques. Cette année, l'équipe des Services correctionnels a visité plus de 20 établissements correctionnels pour mieux comprendre les préoccupations des détenus qui portent plainte à notre bureau.

La création et l'intégration du programme de placement des étudiants, menées avec succès par les Ressources humaines, a permis à des étudiants de niveaux universitaire et collégial d'acquérir une expérience pratique en milieu de travail au bureau de l'ombudsman.

En prévision du 30e anniversaire de notre organisation, célébré en 2005, nous avons procédé à des recherches et fait un historique de l'évolution du bureau de l'ombudsman depuis sa création en 1975 – historique dont on trouvera un sommaire dans ce rapport. Parallèlement aux campagnes et aux activités soutenues de sensibilisation communautaire, destinées à mieux faire connaître Ombudsman Ontario, nous avons organisé la 7e remise annuelle des Prix d'excellence d'Ombudsman Ontario à la fonction publique. Quatre fonctionnaires ont reçu ce prix lors d'une réception officielle organisée par l'ombudsman.

Le Système de gestion des plaintes d'Ombudsman Ontario a été vendu et installé avec succès au gouvernement du Botswana et au bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick. Nous avons fait de nombreuses démonstrations de ce système à diverses parties intéressées.

En collaboration avec les représentants et les avocats d'autres ombudsmans provinciaux, nos Services juridiques ont écrit la première ébauche d'un document intitulé *Ombudsman Law and Practice in Canada*. Ce document décrit les lois et les pratiques en vigueur pour les ombudsmans parlementaires des provinces et des territoires, ainsi que pour un certain nombre d'ombudsmans fédéraux spécialisés. Le document final devrait constituer un guide de référence précieux pour les bureaux des ombudsmans dans tout le pays.

Nos avocates principales ont également tenu une séance de formation des enquêteurs et enquêteuses au Forum canadien des ombudsmans, de même qu'au bureau tout nouvellement créé du commissaire des plaintes des îles Caïmans.

Cher ombudsman

C'est la première fois de ma vie que je demande l'aide du bureau de l'ombudsman et, vu la façon dont j'avais été traité par les autres organismes, j'avais quelques doutes et je me demandais si ma cause susciterait des efforts réels. Je n'aurais pas dû douter! Votre employée m'a mis à l'aise ... elle m'a dit ce qu'elle allait faire et dans les deux jours suivants, elle l'a fait.

PLAINTES À NOTRE ENDROIT

Depuis 1996, Ombudsman Ontario dispose d'un système pour examiner les plaintes émanant du public ou de fonctionnaires mécontents de la manière dont Ombudsman Ontario a traité un dossier. Notre programme « Plaintes à notre endroit » nous est fort utile dans la poursuite de nos objectifs, qui consistent à améliorer notre prestation de services, tout en faisant preuve d'équité et de responsabilité.

Les plaintes que nous recevons sont classées en trois catégories : plaintes portant sur des décisions, sur des opinions ou sur le règlement d'un dossier; plaintes à l'endroit de la conduite de notre personnel; et plaintes concernant les politiques et procédures organisationnelles d'Ombudsman Ontario.

En 2004-2005, Ombudsman Ontario a étudié et clos 26 plaintes concernant son bureau. Parmi ce total, 22 portaient sur des décisions, sur des opinions ou sur le règlement d'un dossier, sept portaient sur la conduite de notre personnel, et deux portaient sur les politiques et procédures d'Ombudsman Ontario. Notons que certaines plaintes peuvent relever de plus d'une des trois catégories.

Sur les 26 plaintes étudiées et closes, 15 ont été réglées de manière informelle et 11 ont exigé un examen plus long des circonstances. Les 26 plaintes réglées se classent comme suit :

- Dans deux cas, des excuses ont été présentées aux plaignantes ou plaignants.
- Dans 11 cas, une lettre a été envoyée pour expliquer et confirmer notre décision.
- Dans quatre cas, des renseignements ont été fournis sur notre processus d'examen des dossiers.
- Dans sept cas, suite à un examen des circonstances, la plainte a été jugée non étayée par des pièces justificatives.
- Une des plaintes s'est révélée justifiée, et la plainte présentée à l'origine à Ombudsman Ontario a été réexaminée.
- Une plainte a été abandonnée.

Si vous avez une plainte à formuler à notre endroit, nous vous encourageons à vous adresser d'abord au membre du personnel d Ombudsman Ontario qui s'est occupé de votre dossier. Vous pouvez également communiquer votre plainte à Ombudsman Ontario par courrier, par téléphone, en personne, par télécopieur, par téléscripteur, par courriel à info@ombudsman.on.ca ou en visitant notre site Web à www.ombudsman.on.ca.

PROGRAMME DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

L'équipe du Programme de sensibilisation communautaire (PSC) a poursuivi ses efforts pour faire mieux faire connaître les services d'Ombudsman Ontario partout dans la province. Elle a créé des liens avec les communautés au moyen de séances d'information, de présentations à des conférences, de discours-programmes, de rencontres-débats et d'ateliers, notamment sur les thèmes « Comment se plaindre efficacement » et « Composantes pour le perfectionnement en gestion des plaintes internes ». Elle a ainsi concentré ses efforts de manière stratégique pour s'assurer que les agents de liaison et les fournisseurs de services comprennent bien le rôle de l'ombudsman. En faisant mieux connaître les services d'Ombudsman Ontario aux dirigeants des communautés et aux fournisseurs de services, nous pouvons nous mettre plus efficacement en rapport avec les plus désavantagés et les plus vulnérables, comme les jeunes, les groupes ethniques et raciaux, les personnes handicapées, et les économiquement faibles.

Cette année, l'équipe du PSC a reçu de nombreuses demandes d'ateliers, de séances d'information et d'allocutions. Elle a facilité plus de 100 ateliers et fait des présentations à plus de 20 conférences importantes, dont aux suivantes : Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario, Conférence de formation et réseautage des Programmes de soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits, Making Gains de l'Association canadienne pour la santé mentale, Conférence WIN à Owen Sound, Rural Ontario Sharing Conference, Association of Municipal Employees Conference, Ontario Association of Children's Aid Societies, Parents for Children's Mental Health Conference, Ontario Peer Development Conference, Toronto TESL (Teachers of English as a Second Language), Ontario TESL Conference, Ontario Aids Network Conference, Ontario Kidney Foundation, Opportunities Conference, OCASI Conference (Ontario Communities and Agencies Serving Immigrants), Retired Teachers Conference, Joy of Children's Conference et Strategic Complaint Management Conference. Une comparaison des activités de sensibilisation communautaire d'Ombudsman Ontario sur 10 années montre une activité record par rapport à huit de ces années, avec plus de 665 activités complètes de liaison à la communauté.

L'activité de « Portes ouvertes à la communauté » a attiré plus de 200 dirigeants et organisations communautaires, qui ont saisi l'occasion de rencontrer l'ombudsman et son personnel, et de prendre connaissance des faits saillants de notre rapport annuel.

L'an dernier, nous avons entrepris une évaluation de notre Programme de sensibilisation communautaire.

Cher ombudsman

Je voulais juste vous dire à quel point les élèves apprécient le temps que vous consacrez à ces présentations... Les élèves retransmettent le message à leurs familles et à leurs amis. C'est la meilleure forme possible de relations publiques pour votre bureau.

Les réalisations du programme se manifestent dans plusieurs secteurs, notamment par :

- Une augmentation des activités de sensibilisation communautaire.
- Une augmentation du nombre total de plaignants qui ont bénéficié des services d'Ombudsman Ontario.
- Une meilleure sensibilisation du public et des organismes communautaires (comme le montre un sondage auprès des fournisseurs de services humains).
- Un acheminement accru des plaintes transférées par les organismes de services humains à Ombudsman Ontario.
- Une réduction du nombre des plaintes non-juridictionnelles. (L'équipe du PSC s'efforce de sensibiliser davantage la communauté à nos services et à notre champ de compétences. Le personnel chargé de la réception des plaintes à Ombudsman Ontario réfère les plaignants à qui de droit pour les plaintes ne relevant pas de notre champ de compétences.)

Ateliers « Comment se plaindre efficacement »

L'un des ateliers les plus populaires du PSC a pour thème « Comment se plaindre efficacement ». C'est un atelier d'apprentissage concret, à participation directe, qui a pour but de renforcer les compétences et la confiance des personnes qui veulent se plaindre avec efficacité. Les participants considèrent les obstacles internes et externes qui s'opposent au processus efficace de plaintes, et voient pourquoi le droit de se plaindre est important. Nous élaborons un continuum de plaintes et nous faisons un exercice pour identifier les styles de plaintes. Les participants répondent à des questions clés, du type « Quel rôle joue la colère dans le processus de plaintes? Comment peut-elle contribuer ou nuire à l'efficacité du processus? » Nous identifions les compétences clés, ainsi que la connaissance et l'attitude requises pour se plaindre efficacement. Nous distribuons des brochures de « Conseils pour se plaindre efficacement » et nous expliquons comment Ombudsman Ontario peut faciliter le processus.

Les participants bénéficient des ateliers en :

- comprenant mieux le processus de plaintes et en étant mieux informés;
- apprenant à se plaindre plus efficacement;
- comprenant comment Ombudsman Ontario peut aider à résoudre des problèmes avec des organismes du gouvernement provincial, et comment le processus peut contribuer à apporter des changements pour que d'autres personnes soient traitées plus justement.

Cet atelier existe aussi sous forme d'un modèle plus complet intitulé « Former les formateurs », destiné aux groupes de personnel, qui a été présenté à plusieurs conférences.

SAVEZ-VOUS PORTER PLAINTE?

JEU-QUESTIONNAIRE – COMMENT SE PLAINDRE EFFICACEMENT

1. Est-ce que vous êtes préparé?

a) J'ai pensé au problème, j'ai fait des recherches et j'ai décidé d'un plan.

b) Mon style est d'agir - je saute sans réfléchir.

c) Pourquoi est-ce que je devrais me préparer? Ce sont eux qu'il faut blâmer, alors ce sont eux qui doivent résoudre mon problème.

2. Est-ce que vous pouvez résumer brièvement votre plainte?

a) Ça m'a pris des efforts, mais je peux résumer ma plainte clairement et précisément.

b) C'est trop compliqué pour être résumé brièvement. Il faut que j'explique le contexte et les détails de ce qui s'est vraiment passé, pour me faire comprendre.

c) Pourquoi est-ce que je me donnerais du mal pour eux? Ils m'ont mis dans cette sale situation, alors ils ont intérêt à m'écouter.

3. Est-ce que vous avez documenté votre plainte?

a) En rassemblant des preuves et de la documentation.

b) En racontant toute l'histoire, avec ses détails, de manière intéressante et distractive.

c) En pleurant et en montrant les effets dévastateurs.

4. Quand vous vous plaignez, est-ce que vous êtes :

a) Calme, posé, réfléchi.

b) Anxieux, confus, incertain.

c) Dur et exigeant, parfois excessif : vous jurez, vous criez, vous insultez.

5. Est-ce que vous posez des questions, est-ce que vous écoutez quand vous vous plaignez?

a) Je prépare des questions d'avance et j'essaie d'écouter, même si c'est difficile.

b) Je ne sais pas : si je pense à une question, je la pose.

c) Pourquoi est-ce que je le ferais? Ce sont eux qui devraient m'écouter et se demander comment résoudre le problème!

6. Est-ce que vous vous plaignez à la bonne personne, à la bonne organisation?

a) Pendant mes recherches, je me suis renseigné sur le processus de plainte et j'ai cherché à savoir à qui me plaindre.

b) Ça n'a pas d'importance; ils devraient m'aider n'importe comment.

c) Peu importe à qui je parle : ils vont m'entendre!

7. Quel rôle joue votre colère dans votre processus de plainte?

a) Quand j'exprime ma colère, en écrivant ou en parlant à des amis, ça me donne de l'énergie et ça me motive. Ça m'aide à être détaché quand je me plains officiellement.

b) Je sais que j'ai parfois du mal à contrôler ma colère car le processus de plainte est tellement frustrant.

c) Si je laisse exploser ma colère, les gens m'écoutent et agissent.

8. Quand vous devez porter plainte, est-ce que vous avez un appui?

a) Je demande l'aide et les conseils de mes amis. Des fois, j'ai trouvé des organisations communautaires pour m'appuyer dans mon processus de plainte.

b) Non, je n'ai pas besoin d'aide. Je sais ce que je fais, et je veux agir.

c) C'est facile de se plaindre; il suffit de protester fort. Je n'ai pas besoin d'aide pour ça.

9. Est-ce que vous savez ce que vous voulez accomplir en portant plainte?

a) J'ai des attentes précises, mais je suis prêt à faire des compromis.

b) Je ne sais pas - on ne me demande jamais ce que je veux.

c) Quelle différence ça fait si mes demandes sont raisonnables ou pas? Je veux des résultats!

10. Est-ce que vous pouvez décrire votre processus?

a) Ça peut être compliqué de se plaindre, alors je garde un relevé de tous mes appels, de mes lettres, avec les noms et les postes des personnes à qui je parle. Je note aussi tous les détails précis, comme un numéro de dossier ou de demande.

b) Ça me frustre de passer d'une personne à une autre, d'un service à un autre. Chaque fois que j'appelle, le processus recommence. Comment garder trace?

c) Quand quelqu'un répond, je me mets à crier. J'exige qu'on passe à l'action, sinon... Une ou deux menaces, ça ne fait de mal à personne.

11. Si vous voulez vous plaindre du Bureau des obligations familiales, du bureau des certificats de naissance, de l'Assurance-santé, du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ou de tout autre service du gouvernement provincial, est-ce que vous savez à qui vous adresser?

a) Si je ne réussis pas à résoudre le problème, j'appellerais Ombudsman Ontario : 1 800 387-2620.

b) Je ne sais pas.

c) Je me plaindrais à n'importe qui.

12. Si vous n'êtes pas certain que votre plainte concerne un service du gouvernement provincial, est-ce que vous savez où vous renseigner?

a) Ombudsman Ontario vous référera à qui de droit, grâce à sa banque de données, s'il ne s'agit pas d'un service provincial.

b) Je ne sais pas.

c) Auprès des médias.

Résultats

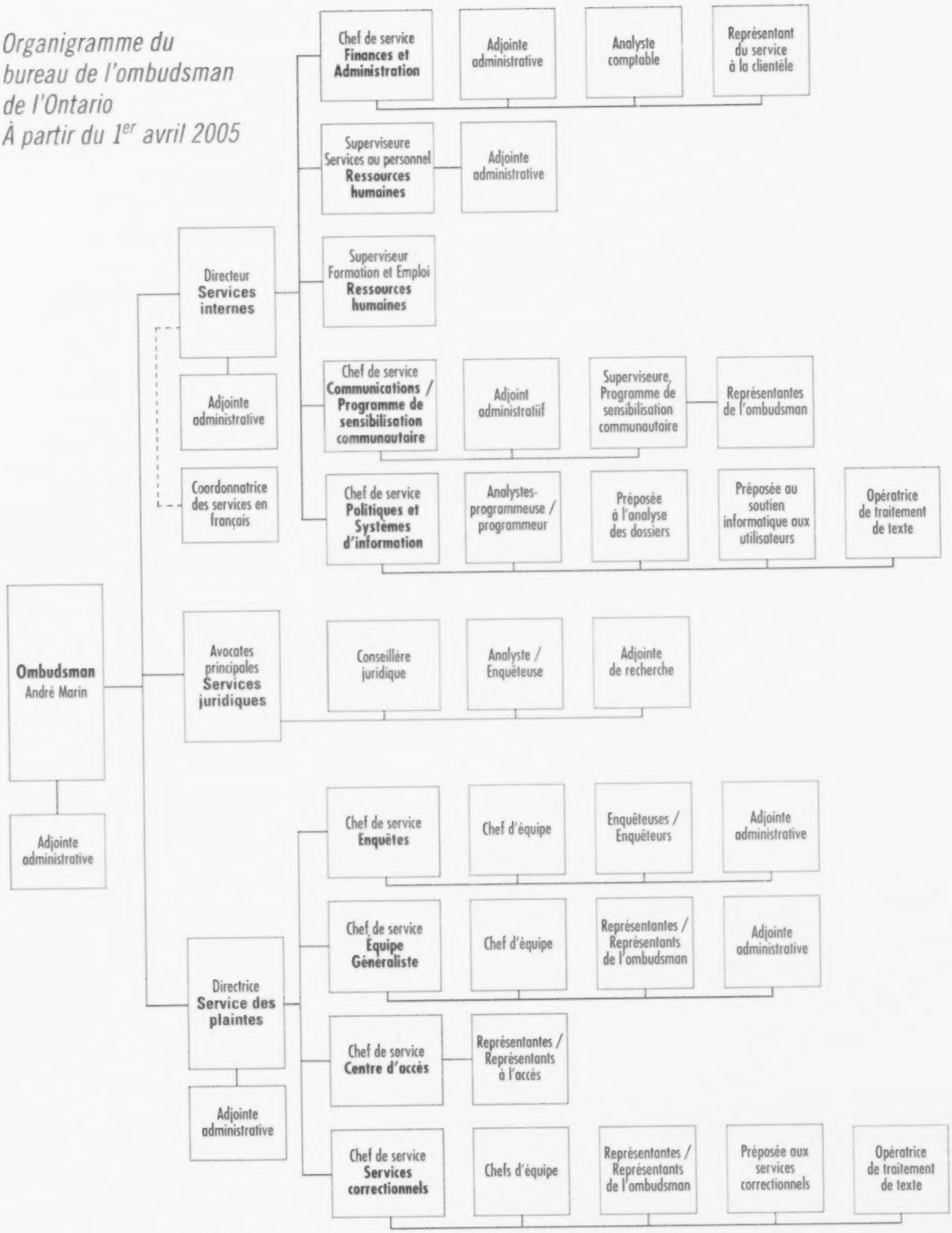
Comptez combien de fois vous avez répondu A, B et C

A _____ B _____ C _____

A : 12-9	Excellent plaignant. Vous obtenez probablement des changements positifs, pour le meilleur.
B : 9-6	Vous êtes sur la bonne piste. Avec un peu plus d'organisation et de lucidité, vous arriverez à vous plaindre avec efficacité.
C : plus de 5	Vous avez encore beaucoup à apprendre. Vous vous faites sans doute plus de tort que de bien! Demandez des conseils et revoyez les méthodes à suivre pour vous plaindre efficacement.

Ombudsman Ontario peut vous aider. – 1 800 387-2620

Organigramme du bureau de l'ombudsman de l'Ontario
À partir du 1er avril 2005



ÉTAT DES DÉPENSES

*État des dépenses non vérifié : pour l'année terminée le 31 mars 2005**

Dépenses	2004-2005 estimatifs $	2004-2005 réels $	2003-2004 réels $
Traitements et salaires	5 462 200	5 668 829	5 379 576
Avantages sociaux	1 213 500	1 094 354	1 043 618
Transport et communications	561 900	390 929	432 306
Services	1 528 000	1 496 346	1 672 219
Fournitures et matériel	259 000	373 980	415 844
Total partiel	9 024 600	9 024 437	8 943 563
Moins revenus divers	–	(20 568)	(15 937)
Total des dépenses	**9 024 600**	**9 003 869**	**8 927 626**

* Note : L'état ci-dessus a été préparé selon une méthode de comptabilité de caisse modifiée. Au moment de l'impression du présent rapport, la vérification de l'état financier ci-dessus n'avait pas été effectuée, toutefois, le vérificateur général vérifie annuellement les comptes et les transactions d'Ombudsman Ontario.

30e ANNIVERSAIRE

CÉLÉBRATION DU 30e ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN EN ONTARIO

« À titre de mesure de sauvegarde face à la complexité grandissante du gouvernement et de ses relations avec chaque citoyen, le gouvernement établira un bureau de l'ombudsman provincial – ou encore du protecteur ou de la protectrice du citoyen – pour protéger nos citoyens des jugements ou des pratiques arbitraires. »

– Pauline McGibbon, lieutenante-gouverneure, à l'annonce de la mise en place du premier ombudsman dans la province, en 1975.

Dans beaucoup de pays et de cultures, des systèmes de règlement des plaintes ont été mis en place dès les temps les plus anciens. Le mot « ombudsman », qui vient du vieux norrois et qui signifie « représentant », est entré en usage en 1552. Le poste d'ombudsman parlementaire a été créé en Suède en 1809, pour sauvegarder les droits des citoyens grâce à un organisme de surveillance indépendant du pouvoir exécutif.

En 2005, le bureau d'Ombudsman Ontario fête son 30e anniversaire. La volonté de doter la province d'un ombudsman est apparue au début des années 1960, quand Vernon Singer, député provincial de Downsview, a présenté un projet de loi d'initiative parlementaire demandant qu'un « commissaire parlementaire » soit nommé pour enquêter sur les décisions et les actions administratives des fonctionnaires du gouvernement provincial et de ses organismes. Monsieur Singer a présenté ce projet de loi à dix sessions consécutives de l'Assemblée législative. Le 22 mai 1975, Bill Davis, alors premier ministre, a annoncé la création du bureau de l'ombudsman, lors d'une séance de l'Assemblée. La *Loi sur l'ombudsman* a reçu la sanction royale le 3 juillet 1975 et elle a été promulguée le 10 juillet 1975. Six autres gouvernements provinciaux avaient alors ouvert des bureaux de l'ombudsman : l'Alberta et le Nouveau-Brunswick (1967), le Québec (1968), le Manitoba et la Nouvelle-Écosse (1970) et la Saskatchewan (1972).

Arthur G. Maloney, c.r., éminent avocat criminaliste, a été nommé premier ombudsman de la province. Depuis la création du bureau, six personnes se sont succédé au poste d'ombudsman : Arthur G. Maloney, c.r. (1975-1978), le juge Donald Morand (1979-1984), le Dr Daniel G. Hill (1984-1989), Roberta Jamieson (1989-1999), Clare Lewis, c.r. (2000-2005) et André Marin, l'actuel ombudsman, qui est entré en fonction le 1er avril 2005.

Arthur G. Maloney, c.r. – 1975-1978

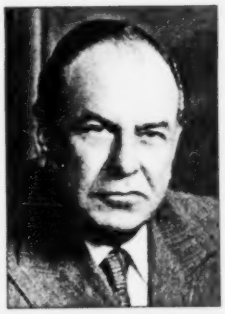
Le premier bureau de l'ombudsman était situé au 65 rue Queen Ouest, au centre-ville de Toronto. Son logotype d'origine montrait un griffon dominant quatre représentations du trillium, emblème floral de l'Ontario.

Des audiences publiques ont eu lieu partout en Ontario de novembre 1975 à juin 1976. Les membres du public ont été invités à faire des présentations et des suggestions à M. Maloney et à son personnel sur leurs préoccupations et sur la manière dont le bureau pourrait offrir ses services aux communautés de l'Ontario.

« Le bureau de l'ombudsman a été créé pour être au service de tous les citoyens de l'Ontario », a déclaré M. Maloney. « Nous avons jugé qu'il était de la plus haute importance, pour le grand public, d'avoir l'occasion d'exprimer ses opinions sur ce que le bureau devrait tenter d'accomplir en Ontario, et sur la manière de le faire. »

Au cours des premiers mois, l'ombudsman a reçu 14 027 plaintes et demandes de renseignements du public. Celles des propriétaires fonciers, inquiets de l'expropriation des terres agricoles de North Pickering par le ministère des Affaires municipales et du Logement, ont beaucoup retenu l'attention, incitant l'ombudsman a tenir des audiences sur la question. Son enquête, finalement close en 1983 après sept ans de travail, s'est soldée par un rapport en cinq volumes, de 3 000 pages au total.

M. Maloney a démissionné en octobre 1978, pour reprendre l'exercice du droit dans le secteur privé.



L'honorable Donald R. Morand, juge – 1979-1984

L'honorable Donald Morand, juge, a été nommé deuxième ombudsman de l'Ontario en janvier 1979. Avant de prendre ce poste, il avait été juge à la cour suprême de l'Ontario, à la division de première instance.

Peu après son entrée en fonction, M. Morand a ouvert le premier bureau régional de l'ombudsman à Thunder Bay, en juin 1979. Puis en avril 1980, il en a ouvert un autre à North Bay. Durant son mandat, plusieurs projets d'éducation et de sensibilisation communautaire ont vu le jour. L'ombudsman a produit un message d'intérêt public de 23 minutes décrivant le rôle et les fonctions de son bureau. Ce message a été diffusé dans de nombreuses stations de télévision par câble, et distribué aux ministères, aux groupes communautaires et aux écoles de la province. Le bureau de l'ombudsman a aussi commencé à fournir des enveloppes confidentielles bleues, préadressées, aux détenus des établissements correctionnels. À la fin de l'exercice financier en mars 1981, le bureau de l'ombudsman avait traité au total 69 154 plaintes et demandes de renseignements depuis sa fondation. La gestion fine du processus de traitement des plaintes et le lancement de plusieurs projets de sensibilisation communautaire ont permis de mieux orienter l'afflux de plaintes non-juridictionnelles. Le 2 février 1981, le bureau de l'ombudsman a emménagé dans des locaux plus spacieux, au 125 Queens Park, qu'il occupe encore après 24 ans.

Dans son dernier rapport annuel, M. Morand s'est livré à une réflexion sur son travail au bureau de l'ombudsman et il a déclaré : « Je perçois maintenant beaucoup mieux la position de l'ombudsman, et personnellement je suis plus convaincu que jamais du besoin, et à dire vrai de la nécessité, d'un ombudsman pour la province de l'Ontario. »

Le Dr Daniel G. Hill – 1984-1989

Le Dr Daniel Hill a été nommé troisième ombudsman de l'Ontario le 20 février 1984. Il est entré en fonction avec une solide expérience des droits de la personne, et après avoir fait une brillante carrière universitaire. Le Dr Hill avait été le premier directeur de la Commission ontarienne des droits de la personne, de 1962 à 1971, puis son président de 1971 à 1973.

Durant son mandat, le Dr Hill a apporté plusieurs changements administratifs au bureau de l'ombudsman, et il a ouvert quatre autres bureaux régionaux. À une occasion, il a déclaré : « Le pire n'est pas de ne pas avoir d'ombudsman, mais d'en avoir un dont personne ne connaît l'existence. Mon intention est de tenter de communiquer avec tous nos gens, pour leur faire savoir que nous existons – que nous existons pour les informer de leurs droits – et pour protéger ces droits afin qu'ils ne soient pas réduits par les organisations administratives. »

Le Dr Hill a piloté plusieurs projets importants de communication et d'éducation du public, dont la publication de brochures multilingues expliquant les services offerts par son bureau, et une campagne intitulée « Apprenez à connaître votre ombudsman » comprenant 432 messages d'intérêt public diffusés à la radio en Ontario, ainsi que des affichages dans les moyens de transport et des bulletins d'information. Le bureau de l'ombudsman a aussi organisé ses premières Portes ouvertes en décembre 1987, et plus de 300 membres de la communauté ont alors visité le bureau de Toronto.

Le bureau de l'ombudsman a célébré son dixième anniversaire en 1985. En septembre 1986, le Dr Hill a déposé un exposé de position proposant d'étendre le champ de compétences de l'ombudsman aux secteurs suivants : Ontario New Home Warranty Program, Sociétés d'aide à l'enfance, et hôpitaux publics. En 1988, le bureau a décidé de tenir des audiences publiques pour inviter les organismes publics et privés à prendre part aux discussions sur la question. Quand le mandat du Dr Hill a pris fin, les débats se poursuivaient à ce sujet.

Roberta L. Jamieson – 1989-1999

Roberta Jamieson a été nommée quatrième ombudsman de l'Ontario le 30 octobre 1989. Elle avait eu l'insigne honneur de devenir la première femme originaire d'une Première nation à obtenir un diplôme de droit au Canada, et elle avait été commissaire de la Commission sur les Indiens de l'Ontario avant de devenir ombudsman.

Madame Jamieson a été la première des ombudsmans à rester en poste pendant les dix ans de son mandat au complet.

Sous sa direction, le bureau a adopté un nouveau logotype et a pris le nom d'Ombudsman Ontario.

Le logo représente l'ombudsman au centre, entouré de trois bras qui représentent respectivement le public, le gouvernement et le bureau de l'ombudsman.

Durant tout le milieu des années 1990, M^me^ Jamieson et son bureau ont été pris dans la tourmente de changements sociaux, d'une récession économique, et d'une restructuration gouvernementale majeure, ce qui a fini par entraîner des compressions budgétaires pour le bureau de l'ombudsman.

En 1991, M^me^ Jamieson a lancé une campagne de sensibilisation publique de six semaines, en réponse à un sondage qui avait conclu que les gens ne connaissaient pas le bureau de l'ombudsman. De plus, elle a continué de visiter les communautés rurales en Ontario et elle s'est acquittée de ses responsabilités internationales de vice-présidente régionale de l'Institut international de l'Ombudsman.

Durant son mandat, M^me^ Jamieson a promu activement le règlement des conflits, se donnant pour objectif de régler les plaintes de manière non accusatoire et de faire un travail préventif à titre d'ombudsman. Comme elle le disait, l'ombudsman pourrait servir de signal de pré-alerte pour le gouvernement.

À la fin de son mandat, M^me^ Jamieson a souligné qu'elle avait « toujours cru pouvoir faire du bureau de l'ombudsman une organisation qui définit des normes, que d'autres peuvent suivre ensuite ». Elle a ajouté : « Le concept d'équité, de respect des droits de la personne, d'obligation de rendre des comptes et de transparence au gouvernement doit être considéré comme faisant partie de l'essence même de notre démocratie. »

Clare Lewis, c.r. – 2000-2005

Clare Lewis est devenu le cinquième ombudsman de l'Ontario en janvier 2000, et il a été le premier à être nommé dans le cadre d'un concours public. Il a aussi été le premier ombudsman à être désigné pour un mandat de cinq ans, suite à un amendement de la *Loi sur l'ombudsman* en octobre 1999 qui réduisait de 10 à cinq le nombre d'années de service.

M. Lewis est entré en fonction doté d'une solide expérience dans le domaine juridique. Auparavant, il avait été avocat de la défense, procureur de la Couronne, et juge de cour provinciale (chambre criminelle). Il avait aussi de solides compétences dans le domaine de la surveillance et de la justice administrative, acquises notamment alors qu'il était commissaire aux plaintes contre la police et président de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. En tant qu'ombudsman, M. Lewis a centré ses efforts sur la pertinence et l'efficacité de son bureau, en travaillant pour l'équité au sein des services du gouvernement provincial. M. Lewis était convaincu que le bureau devrait adopter une nouvelle vision interne pour devenir plus performant. Il a déclaré : « Ce qui compte, ce n'est pas combien de fois nous tournons la manivelle, mais combien de saucisses sortent en fin de compte de la machine. » Ombudsman Ontario a donc redéfini ses valeurs : Équité, Responsabilité, Intégrité et Respect. Le bureau s'est aussi donné un nouvel énoncé de mission : « À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables. »

En 2001, le bureau a lancé un important projet pilote d'une année, pour étudier comment assurer efficacement des activités de liaison avec la communauté dans la région du Grand Toronto. Ce projet pilote a donné naissance au Programme de sensibilisation communautaire (PSC), dont les réussites comprennent notamment le recours à un modèle de « connexion » pour se mettre en rapport avec les organismes de services à la personne lors d'importantes conférences ou séances de groupes, et pour présenter alors des ateliers comme « Comment se plaindre efficacement » et « Former les formateurs ». Pour appuyer le PSC, le bureau a publié des annonces dans divers médias ethniques, fait de l'affichage dans les transports urbains de Toronto et conçu un nouveau message d'intérêt public en anglais et en français.

M. Lewis a apporté une importante contribution sur la scène internationale, à titre de président de l'Institut international de l'Ombudsman. Il a été invité à assister à de nombreuses conférences dans le monde, où il a promu les principes de l'ombudsman.

André Marin – 2005-

En décembre 2004, André Marin a été sélectionné à l'unanimité lors d'un concours public par les membres de l'Assemblée législative de l'Ontario, pour devenir le sixième ombudsman de la province.

Avant sa nomination, M. Marin avait été le tout premier ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, poste qu'il avait occupé pendant six ans et demi. Durant cette période, il avait été responsable d'enquêter sur les plaintes déposées dans l'armée canadienne; il avait identifié des problèmes systémiques et émis des recommandations pour que l'obligation de rendre compte, la transparence et l'éthique fassent partie intégrante des Forces canadiennes.

M. Marin est considéré comme un expert dans la création d'un bureau de l'ombudsman qui soit crédible, impartial et tenu de rendre des comptes. Il est souvent invité à des conférences des ombudsmans et à des congrès sur l'éthique, au Canada et dans le monde, pour parler des questions de responsabilisation des fonctionnaires.

M. Marin a occupé le poste de directeur de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) au ministère du Procureur général de l'Ontario, de 1996 à 1998. L'UES est un organisme civil autonome qui a pour mandat de préserver la confiance du public dans les services de police de l'Ontario, en veillant à la tenue d'enquêtes rigoureuses et autonomes sur les actions de la police qui entraînent des blessures graves ou des décès. Alors qu'il était responsable de surveiller les actions des policiers de l'Ontario, M. Marin a acquis la réputation de mener des enquêtes approfondies et indépendantes sur des questions de service hautement délicates.

Avant de prendre la direction de l'UES, M. Marin a été procureur adjoint de la Couronne, au ministère du Procureur général à Ottawa. Là, il a acquis la réputation de poursuivre des cas difficiles, délicats, et à haute incidence.

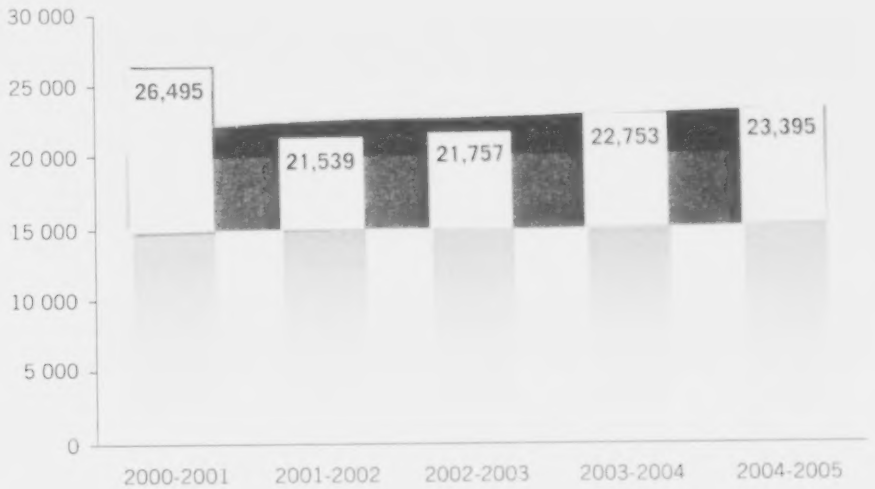
Suite à sa nomination d'ombudsman de l'Ontario, M. Marin a déclaré qu'il avait hâte de prendre son poste le 1er avril 2005, et il a ajouté qu'il avait l'intention d'être un enquêteur dynamique, surtout dans les domaines de la santé et de l'éducation.

« Nous allons amener le gouvernement provincial à rendre compte de ses activités », a-t-il déclaré. « Bien qu'on ne le sache guère, c'est le principal bureau de l'ombudsman au monde. Ce qu'il reste à faire, c'est de le mettre en évidence sur la carte. »

PLAINTES

STATISTIQUES DES PLAINTES

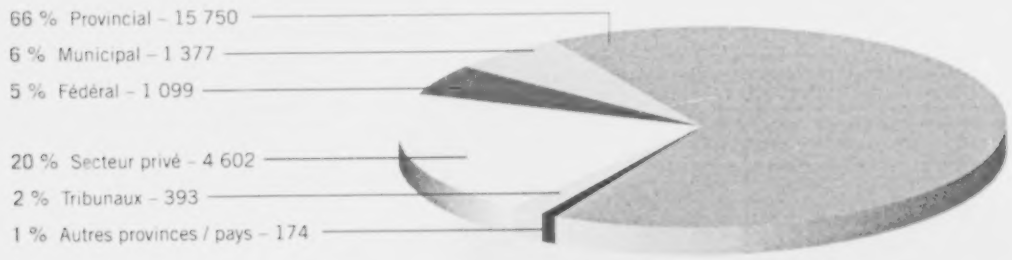
Total des plaintes et demandes de renseignements reçues : Exercices financiers 2000-2001 à 2004-2005



Au cours des quatre derniers exercices, Ombudsman Ontario a reçu un nombre sans cesse croissant de plaintes et de demandes de renseignements. Durant l'exercice 2004-2005, Ombudsman Ontario a reçu 23 395 plaintes et demandes de renseignements, soit 642 de plus que durant l'exercice précédent. Deux tiers des plaintes et demandes de renseignements concernaient des organisations du gouvernement provincial, et un tiers des plaintes et demandes portaient sur des questions relevant de gouvernements municipaux ou du gouvernement fédéral, d'autres juridictions, d'organisations privées et de tribunaux.

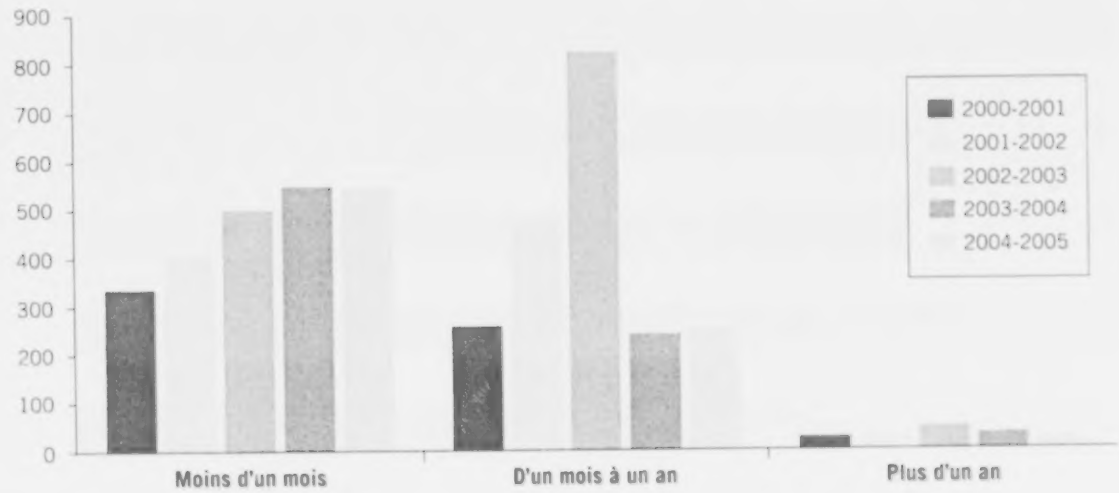
Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements reçues, 76 pour 100 ont été faites au téléphone, 16 pour 100 par lettre ou télécopie, et un pour cent lors d'entrevues personnelles avec le personnel d'Ombudsman Ontario. Moins d'un pour cent des plaintes et demandes provenaient d'un député provincial ou résultaient d'une enquête entreprise par l'ombudsman de sa propre initiative. Par rapport à 2003-2004, les moyens de déposer plainte sont restés quasiment inchangés.

Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2004-2005



Le nombre des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Internet est resté constant lui aussi, représentant sept pour cent du total. Pour encourager le public à visiter davantage notre site Web, nous publions nos documents promotionnels avec l'adresse de notre site Web et nous encourageons les liens avec d'autres sites Web stratégiques. Par souci de confidentialité, Ombudsman Ontario répond aux communications électroniques par la poste, ou au téléphone.

Répartition selon l'ancienneté – Plaintes et demandes de renseignements en cours en fin d'exercice financier Exercices financiers 2000-2001 à 2004-2005

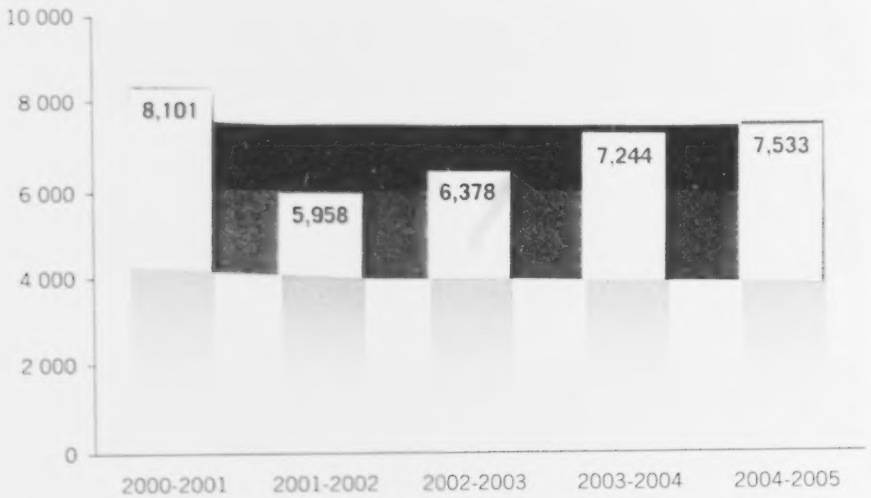


En fin d'exercice financier

Seulement 821 plaintes et demandes de renseignements restaient en cours à la fin de l'exercice financier 2004-2005.

Comme durant l'exercice précédent, la majeure partie des plaintes et demandes de renseignements dataient de moins d'un mois (66 pour 100).

Plaintes et demandes de renseignements générales reçues concernant le gouvernement provincial : Exercices financiers 2000-2001 à 2004-2005*



* Note : Les plaintes et demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial comprennent toutes les plaintes et les demandes de renseignements relatives à des organismes et des organisations du gouvernement provincial, à l'exception des établissements correctionnels relevant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, des établissements pour jeunes relevant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées, et du Service de probation et de libération conditionnelle.

Tendances des plaintes et des demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial

Comme le graphique ci-dessus le montre, le nombre des plaintes et des demandes de renseignements à l'endroit des organisations générales du gouvernement provincial a augmenté de quatre pour cent en 2004-2005 (passant de 7 244 à 7 533). La Direction du registraire général de l'état civil, au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements (1 309). La Direction a vu le nombre de ses plaintes et demandes augmenter de 817, contre les 492 reçues en 2003-2004, et plus de 80 pour 100 de cette augmentation notable résultaient de retards dans la délivrance de certificats. Pour la première fois en 11 ans, le Bureau des obligations familiales (BOF) n'était pas l'organisme le plus visé par les plaintes et demandes de renseignements. Bien que le BOF vienne maintenant en deuxième place, avec 1 076 plaintes et demandes, le nombre des plaintes et demandes à son endroit a diminué de 26 pour 100 par rapport à l'exercice précédent, quand il venait en tête de tous les organismes.

Avec 642 plaintes et demandes de renseignements, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail est passée de la deuxième place l'an dernier à la troisième place cette année. Elle est suivie de près par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (640 plaintes). Ensemble, les quatre organismes qui viennent en tête ont donné lieu à presque 50 pour 100 des plaintes et demandes de renseignements reçues par Ombudsman Ontario au sujet des organisations générales du gouvernement provincial, durant cet exercice financier. Une hausse importante des plaintes (de 32 à 389) à l'endroit de la Commission des services financiers de l'Ontario résulte d'un groupe de 359 plaintes.

Établissements correctionnels

Les plaintes et les demandes de renseignements concernant les établissements correctionnels pour adultes et pour jeunes ont augmenté de six pour cent, passant de 7 727 à 8 158 entre 2003-2004 et 2004-2005. Plus de 30 pour 100 des plaintes et demandes portaient sur la suffisance des soins de santé dans les établissements, tandis que 18 pour 100 avaient trait aux conditions de vie.

Les 10 organisations générales du gouvernement provincial faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements : Exercice financier 2004-2005

Rang l'année dernière	Rang cette année	Organisation/Programme	Plaintes / Demandes de renseignements	Pourcentage global
4	1	Direction du registraire général de l'état civil	1 309	17,38
1	2	Bureau des obligations familiales	1 076	14,28
2	3	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	642	8,52
3	4	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	640	8,50
36	5	Commission des services financiers de l'Ontario	389	5,16
5	6	Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	300	3,98
6	7	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	213	2,83
9	8	Aide juridique Ontario	165	2,19
8	9	Hydro One Networks Inc.	163	2,16
13	10	Assurance-santé de l'Ontario	162	2,15

Des résultats concrets

Nous avons reçu 23 395 plaintes et demandes de renseignements en 2004-2005, mais en fin d'exercice financier nous avions classé 23 390 plaintes et demandes de renseignements. Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2004-2005, 15 744 concernaient des organisations du gouvernement provincial. Dans 77 pour 100 des cas, nous sommes parvenus à une solution ou nous avons pu réacheminer le dossier. Dans cinq pour cent des cas, les plaintes ont été retirées ou abandonnées par la plaignante ou le plaignant. En 2004-2005, l'ombudsman a aussi entrepris deux enquêtes de sa propre initiative, et en a conclu quatre.

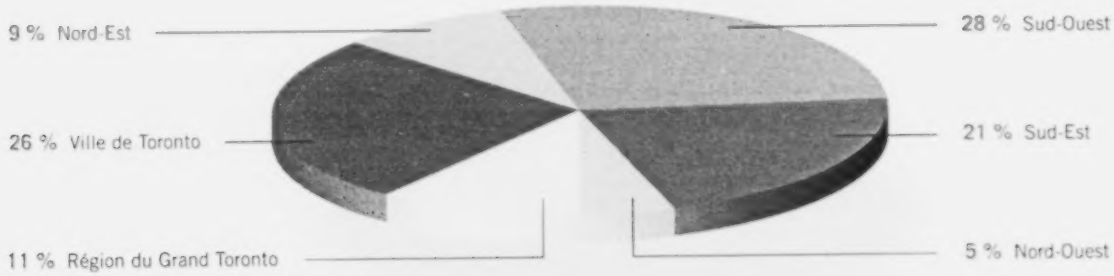
En temps utile

Conformément à nos normes de règlement rapide, 79 pour 100 des plaintes et des demandes de renseignements provinciales ont été réglées dans les 28 jours qui ont suivi leur réception, tandis que 48 pour 100 étaient classées en six jours. Les cas qui ont exigé une enquête formelle ont été réglés en 13,6 mois en moyenne. La durée exigée pour le règlement de ces cas a augmenté de 2,6 mois par rapport à l'exercice précédent car nous avons classé sept affaires longues et complexes durant cet exercice.

Voici par ordre de fréquence les types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman cette année :

	Types de plaintes
1	Manquement d'un organisme gouvernemental à l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières
2	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe
3	Manque de communication adéquate ou appropriée avec une plaignante ou un plaignant
4	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves
5	Raisons insuffisantes ou absence de raisons pour justifier une décision
6	Préavis insuffisant ou information inadéquate
7	Manquement aux obligations de tenir adéquatement des dossiers
8	Délai injustifié
9	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente
10	Refus d'un service
11	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi
12	Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental
13	Imposition d'un règlement inéquitable; coercition

Répartition géographique des plaignantes et plaignants, à l'exception de celles et ceux en établissements correctionnels



Profil démographique selon la race

Groupe racial	Pourcentage de gens interrogés
Personnes de race blanche	82
Minorité raciale*	12
Autochtones / Premières nations	2
Aucune réponse	4

* Comprend : Les personnes de race noire, les personnes provenant de l'Est et du Sud-Est asiatique, du sous-continent indien, appartenant à d'autres groupes raciaux minoritaires ou de race métissée.

Profil démographique – Groupes particuliers

Groupe	Pourcentage de gens interrogés
Personnes handicapées	26
Parents seuls soutiens de famille	13
Jeunes – moins de 25 ans	4
Personnes aînées – 65 ans et plus	9

Profil des plaignantes et plaignants

Au total, 17 847 personnes ont communiqué avec notre bureau cette année, ce qui représente une légère augmentation par rapport à l'an dernier, quand le total était de 17 683. Les plaignantes ou les plaignants qui appellent Ombudsman Ontario ont généralement un seul problème, mais quand ils ont plusieurs sujets de plainte, chacun de ces sujets est entré dans notre système informatique et fait l'objet d'une intervention en vue d'une solution.

Le graphique circulaire à la page précédente indique les régions de la province où résidaient les plaignantes et les plaignants (exception faite des personnes en établissements correctionnels pour adultes ou jeunes) quand ils ont communiqué avec nous pour une plainte ou une demande de renseignements. La région de résidence est déterminée à partir du code postal que doivent fournir toutes les personnes qui communiquent avec Ombudsman Ontario. Le graphique montre que près de 30 pour 100 des plaintes et des demandes de renseignements actuelles proviennent de personnes qui habitent le sud-ouest de l'Ontario, une région qui s'étend de Windsor à Hamilton, Barrie et Wasaga Beach. En comparaison, ce total était de 35 pour 100 dans cette région l'an dernier.

Dans la Ville de Toronto, un nombre fortement accru de personnes ont communiqué avec notre bureau, passant de 18 pour 100 en 2003-2004 à 26 pour 100 en 2004-2005. Cette augmentation importante est présumée résulter des efforts continus de l'équipe du Programme de sensibilisation communautaire et des campagnes médiatiques constantes axées sur la Région du Grand Toronto.

En plus de demander aux personnes qui nous appellent de nous fournir leur code postal, pour faire une répartition géographique, nous les invitons à répondre à un sondage afin de dresser leur profil démographique. Ce sondage est facultatif et anonyme. Les renseignements sont recueillis dans les catégories suivantes : lieu géographique, âge, race, situation de famille, personnes handicapées, revenu familial. Les résultats du sondage nous aident à identifier les groupes sous-représentés parmi les plaignantes et les plaignants, par rapport à leur proportion au sein de la population provinciale. Ils nous permettent aussi d'identifier le type de plaintes et de demandes de renseignements selon les différents groupes et nous donnent la possibilité de dépister des problèmes émergents pour le public de l'Ontario. Cette année, 75 pour 100 des plaignantes et des plaignants qui ont communiqué avec notre bureau ont répondu au sondage.

TABLEAUX DES STATISTIQUES

Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2004-2005 par circonscription électorale provinciale

*(à l'exclusion des plaintes et demandes de renseignements concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements pour jeunes)**

Circonscription	Total
Algoma — Manitoulin	213
Ancaster — Dundas — Flamborough — Aldershot	86
Barrie — Simcoe — Bradford	128
Beaches — East York	147
Bramalea — Gore — Malton — Springdale	96
Brampton — Centre	79
Brampton — Ouest — Mississauga	102
Brant	74
Bruce — Grey — Owen Sound	208
Burlington	88
Cambridge	112
Chatham — Kent Essex	124
Davenport	106
Don Valley — Est	107
Don Valley — Ouest	117
Dufferin — Peel — Wellington — Grey	121
Durham	70
Eglinton — Lawrence	113
Elgin — Middlesex — London	193
Erie — Lincoln	105
Essex	109
Etobicoke — Centre	73
Etobicoke — Lakeshore	111
Etobicoke — Nord	129
Glengarry — Prescott — Russell	88
Guelph — Wellington	156
Haldimand — Norfolk — Brant	95
Haliburton — Victoria — Brock	132
Halton	113
Hamilton — Est	134
Hamilton Grande Région	14
Hamilton Mountain	115
Hamilton — Ouest	145
Hastings — Frontenac — Lennox and Addington	198
Hors province / Étranger	514
Huron — Bruce	134
Kenora — Rainy River	200
Kingston et les Îles	403
Kitchener — Centre	106
Kitchener — Waterloo	117
Lambton — Kent — Middlesex	119
Lanark — Carleton	132
Leeds — Grenville	138
London — Centre — Nord	212
London — Fanshawe	175
London Grande Région	20
London — Ouest	148
Markham	57
Mississauga — Centre	75
Mississauga — Est	63
Mississauga Grande Région	14
Mississauga — Ouest	6
Mississauga — Sud	149
Nepean — Carleton	63
Niagara — Centre	133
Niagara Falls	100
Nickel Belt	133
Nipissing	187
Northumberland	153
Oak Ridges	89
Oakville	70
Oshawa	120
Ottawa — Centre	120
Ottawa Grande Région	9
Ottawa — Orléans	92
Ottawa — Ouest — Nepean	120
Ottawa — Sud	70
Ottawa — Vanier	101
Oxford	110
Parkdale — High Park	138
Parry Sound — Muskoka	138
Perth — Middlesex	83
Peterborough	91
Pickering — Ajax — Uxbridge	110
Prince Edward — Hastings	134
Renfrew — Nipissing — Pembroke	125
Sarnia — Lambton	148
Sault Ste. Marie	356
Scarborough — Agincourt	93
Scarborough — Centre	125
Scarborough — Est	115
Scarborough — Rouge River	66
Scarborough — Sud — Ouest	168
Simcoe — Grey	131
Simcoe — Nord	203
St. Catharines	110
St. Paul's	146
Stoney Creek	93
Stormont — Dundas — Charlottenburgh	89
Sudbury	198
Thornhill	56
Thunder Bay — Atikokan	161
Thunder Bay Grande Région	21
Thunder Bay — Supérieur — Nord	197
Timiskaming — Cochrane	139
Timmins — Baie James	140
Toronto — Centre — Rosedale	322
Toronto — Danforth	138
Toronto Grande Région	55
Trinity — Spadina	154
Vaughan — King — Aurora	98
Waterloo — Wellington	76
Whitby — Ajax	91
Willowdale	100
Windsor Grande Région	10
Windsor — Ouest	142
Windsor — St. Clair	115
York — Centre	100
York — Nord	111
York — Ouest	69
York — Sud — Weston	129

* *Lorsqu'un code postal est disponible*

*Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2004-2005 concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements pour jeunes**

PAR SUJET	
Santé – pertinence et qualité des soins	1029
Soins de santé – médicaments	680
Conduite du personnel	525
Biens des détenus	460
Soins de santé – retard	425
Conditions de vie – nourriture / régime alimentaire	371
Conditions de vie en général	349
Conditions de vie – propreté, hygiène, équipement sanitaire	317
Classification ou transfèrement au sein du système provincial	305
Réponses aux requêtes des détenus	295
Conditions de vie – literie / matelas / serviettes	292
Correspondance	270
Sorties dans la cour	233
Conditions de vie – taille des vêtements, état, etc.	207
Compte fiduciaire du détenu	191
Disponibilité ou utilisation du téléphone	166
Soins de santé – régime alimentaire pour raisons médicales	163
Conditions de vie – hygiène personnelle	163
Administration – autres	147
Cantine	141
Conditions de vie – chauffage, ventilation, climatisation	135
Décisions relatives aux programmes discrétionnaires / accès aux programmes	130
Soins de santé – autres	130
Soins de santé – continuité des soins (admissions)	128
Soins de santé – soins dentaires d'urgence	113
Soins de santé – traitement à la méthadone	111
Allégations d'usage de force excessive – mauvaise conduite du personnel	109

PAR SUJET	
Conditions de vie – isolement	108
Sécurité – isolement cellulaire des détenus	107
Administration – retard	104
Conditions de vie – isolement cellulaire dans toute la prison	101
Isolement préventif	97
Mauvaise conduite des détenus – décision / jugement	96
Administration – injustice	94
Incarcération / calcul de la peine	92
Soins de santé – soins dentaires préventifs ou de restauration	86
Refus de l'accès à l'ombudsman (par lettre ou téléphone)	84
Classification ou transfèrement au système fédéral	82
Détenu – disputes ou agressions entre détenus	80
Soins de santé – soins dentaires en général	79
Soins de santé – lunettes, soins oculaires	75
Soins de santé – continuité des soins (transfèrement)	75
Classification – autres	68
Régime alimentaire pour raisons religieuses ou par choix personnel	67
Privilèges de visite	67
Respect des observances religieuses ou spirituelles	64
Soins de santé – rendez-vous avec des spécialistes	63
Aide juridique	60
Politique ou procédure	57
Discipline institutionnelle – raisons autres que la mauvaise conduite du détenu	53
Conditions de vie – surpeuplement	51
Fouilles	49
Permis d'absence temporaire	43

* *Étant donné qu'une plainte ou demande de renseignements peut traiter de plus d'un sujet, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et demandes de renseignements.*

*Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2004-2005 concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements pour jeunes**

PAR SUJET	
Détention préventive	43
Abonnement à des journaux / livraison	43
Soins de santé – diagnostic	41
Soins de santé – demandes d'appareil ou d'aide médicale	39
Administration – aucune réponse à la correspondance	38
Soins de santé – conduite du personnel	38
Soins de santé – demande d'ordonnance	37
Administration – parti pris	36
Demandes de renseignements sur la procédure	36
Demande d'un numéro de téléphone ou d'une adresse	35
Plaintes de racisme	35
Peine discontinue	34
Conditions de vie – temps passé en cellule	33
Prélibération	29
Isolement disciplinaire	28
Soins de santé – visites à l'hôpital / admission	27
Perte de la rémission méritée de la peine	25
Besoins particuliers / unité de traitement	23
Soins de santé – soins dentaires – appareils dentaires / dentiers	22
Soins de santé – virus de SIDA / VIH	19
Guide d'information à l'intention des détenus	18
Libération conditionnelle – services communautaires / PLC	16
Emploi – autres	13
Soins de santé – hépatite	11
Conditions de vie – surveillance par l'immigration	10
Transport des détenus à la libération	10
Administration – aucune communication / inadéquate	10

PAR SUJET	
Charte des droits / droits de la personne	9
Soins de santé – prévention du suicide	9
Administration – renseignements inadéquats sur les programmes	9
Soins de santé – isolement	8
Administration – refus d'une mise à jour sur l'état d'un dossier	7
Soins de santé – refus d'un deuxième avis médical	7
Administration – bureaucratie abusive	6
Soins de santé – isolement pour raisons médicales	6
Accès à l'information / protection de la vie privée	6
Soins de santé – soins gynécologiques / obstétriques	5
Conditions de vie – usage du tabac	4
Accès aux services (technologie) – ATS (téléimprimeur)	4
Soins de santé – confidentialité médicale / respect de la vie privée	4
Soins de santé – aide à la désaccoutumance du tabac	3
Décisions – refus	3
Soins de santé – grève de la faim – surveillance de l'alimentation	3
Huissiers	3
Probation	3
Services en français	3
Administration – aucune action suite aux nouveaux renseignements	2
Décès du détenu	2
Soins de santé – soins prénataux	2
Allégations de représailles après avoir communiqué avec l'ombudsman	2
Soins de santé mentale	1
Repas au tribunal	1

* *Étant donné qu'une plainte ou demande de renseignements peut traiter de plus d'un sujet, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et demandes de renseignements.*

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2004-2005

	Org. non-provinciaux	Org. provinciaux
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant		2 366
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental		1 048
Plainte résolue par des moyens extérieurs		468
Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant		1 187
Enquête abandonnée par l'ombudsman		123
Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée	7 569	10 336
Aucune action possible	77	216
Total de tous les cas	**7 646**	**15 744**

GLOSSAIRE — ISSUES DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

L'issue des plaintes et des demandes de renseignements ne reflète pas l'authorité législative en vertu de laquelle ces dernières ont été closes mais plutôt le résultat effectif.

- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant** : La plainte est appuyée après une enquête, ou une résolution est prise en faveur de la plaignante ou du plaignant bien que l'ombudsman décide de ne pas poursuivre l'enquête.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental** : Le bien-fondé de la plainte ne peut être établi après enquête, ou il ressort que l'organisme ayant fait l'objet de la plainte a agi correctement et qu'aucun complément d'enquête n'est nécessaire. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'apporter des modifications à ses politiques ou ses méthodes.
- **Plainte résolue par des moyens extérieurs** : Nos demandes de renseignements révèlent que la plainte a été résolue soit avant soit indépendamment de notre intervention.
- **Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant** : La plainte est abandonnée ou retirée par la plaignante ou le plaignant.
- **Enquête abandonnée par l'ombudsman** : L'ombudsman décide de ne pas donner suite pour les raisons spécifiques suivantes : la plaignante ou le plaignant a eu connaissance de la plainte pendant plus de 12 mois; le sujet de la plainte est négligeable, ou la plainte est frivole, vexatoire, de mauvaise foi; la plaignante ou le plaignant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans l'objet de la plainte; la question a été réglée ou est en voie d'être réglée par une enquête systémique; une demande de renseignements adressée à la plaignante ou au plaignant a été ignorée.
- **Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée** : Une aide est fournie pour résoudre une plainte ou une demande de renseignements par la discussion, par des enquêtes informelles sur la question et par des échanges d'information, par exemple en fournissant le nom et le numéro de téléphone d'un organisme approprié ayant autorité de traiter la question.
- **Aucune action possible** : Aucune aide ne peut être fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème, l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman, la plainte est faite de façon anonyme.

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2004 – 2005 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».)

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION									
Autres services							1		1
MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES FRANCOPHONES									
Office des affaires francophones		1					1		2
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Autres services	1		1			1	20		23
Arbitre des clôtures de bornage							1		1
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario	1				1		3		5
Tribunal du logement de l'Ontario	10	12			8	4	123	3	160
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION									
Autres services	1				1		9		11
AgriCorp							1		1
Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales	1				1		2		4
CONSEIL DE GESTION DU GOUVERNEMENT									
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario							5		5
Commission du Régime de retraite de l'Ontario					1	1	2		4
Secrétariat du Conseil de gestion	2			1	3		9	2	17
Société immobilière de l'Ontario	1						1		2
MINISTÈRE DE LA CULTURE									
Autres services							5		5
Conseil des arts de l'Ontario							1		1
Fondation Trillium de l'Ontario					1		4		5
Musée des beaux-arts de l'Ontario					1				1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Autres services	1					1	3		5
Commission de transport Ontario Northland						1			1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE									
Autres services							1		1
Régie des alcools de l'Ontario					1		10	1	12
Société des loteries et des jeux de l'Ontario		1			3		17		21
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
Autres services	2						21	2	25
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE									
Autres services							4		4
Commission de l'énergie de l'Ontario		2					9		11
Hydro One Networks Inc.	25	4		5	5	1	111	2	153
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
Autres services	2	2			3	1	28	2	38
Programme Air pur Ontario	4	1				1	9		15
MINISTÈRE DES FINANCES									
Autres services	2	4			1		13	1	21
Commission des services financiers de l'Ontario	3	360		1	2	2	24	1	393
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles							4		4
Programmes fiscaux provinciaux	1	1			1		6		9
Société d'évaluation foncière des municipalités	4	1		1	1		41	1	49
Taxe de vente au détail	1	4		1	2	1	28	1	38

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2004 – 2005 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».) – Suite

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Autres services	3	1	1	3	2		16		26
Apprentissage / Formation en milieu de travail							1		1
Collèges d'arts appliqués et de technologie	5	1		3	3		41		53
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	20	10		5	12	1	259	2	309
TVOntario							1		1
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Autres services	5	2		1	2		43		53
Aide juridique Ontario	11	22		2	8	2	123	3	171
Avocat des enfants	1	1			2		18		22
Commission de révision de l'évaluation foncière	2	2				1	8	1	14
Commission des affaires municipales de l'Ontario		5					13	2	20
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	4	1			1		23		29
Commission ontarienne des droits de la personne	2	24			3	5	99	1	134
Procureurs de la Couronne							13		13
Tuteur et curateur public	5	5			5		88		103
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Autres services	2	4			1	1	25	1	34
Parcs Ontario		1			2		7		10
Permis / Vignettes	1				1		6		8
Terres de la Couronne	1	1	1				15		19
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Autres services	17	4		3	3	2	88		117
Assurance-santé de l'Ontario	18	4		9	6	2	125	1	165
Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques					2		5		7
Centre d'accès aux soins communautaires	1	2		1	3	1	31		39
Commission d'appel et de révision des professions de la santé	1	8				4	19		32
Commission d'appel et de révision des services de santé	1	3					8		12
Commission du consentement et de la capacité							2		2
Direction des programmes de médicaments – Demandes en vertu du mécanisme de l'article 8	2						12		14
Direction des programmes de médicaments – Programme de médicaments de l'Ontario							8		8
Direction des programmes de médicaments – Programme de médicaments Trillium	10			1	2		52		65
Direction des soins de longue durée	1						4		5
Hôpitaux psychiatriques / Centres de santé mentale	4						41	3	48
Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile	2	1					17		20
Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C	2				1	1	3		7
Subventions accordées au résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	2	2		1	2		15	1	23
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS									
Autres services	10	4		3	4		57	2	80
Bureau du coroner en chef	1	1			1		5		8
Centres correctionnels	670	153		128	338	58	2023	34	3404
Centres de détention	260	96		79	261		1157	55	1908
Commission civile des services policiers de l'Ontario		1			1		8		10
Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées	2	1			1		13		17
Complexes correctionnels	222	67		50	169		788	13	1309
Établissements de traitement et centres correctionnels	21	10		7	6		118	4	166
Police provinciale de l'Ontario	2	1		2		1	26	1	33
Prisons	163	59		50	166	3	665	13	1119
Services de probation et de libération conditionnelle	1	1			2		36		40

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2004 – 2005 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant un ministère en général, elle paraît sous la rubrique « autres services ».) – Suite

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu, facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE									
Autres services		1					9	1	11
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille							4		4
Établissements pour jeunes	7	1		6	29		31	1	75
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers – Enfants	2	1					8		11
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES									
Autres services	2	2			2		26		32
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	4						13		17
Commission des courses de l'Ontario					1		4		5
Enregistrement immobilier / Droits immobiliers		1					7		8
Registraire général de l'état civil	456	3		45	19	5	811	3	1342
Tribunal d'appel en matière de permis	1				1	1	6		9
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES									
Autres services	2	3			2		49	3	59
Bureau des obligations familiales	216	27	1	23	27	1	807	9	1111
Centre régional du Sud-Ouest								1	1
Centre régional Thistletown							1		1
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	62	12		18	21	3	511	10	637
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers – Adultes	2	1		1	1		1	1	7
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions	1	1					15		17
Tribunal de l'aide sociale	5	13		1	3	3	73	1	99
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées	9			2	3		31		45
MINISTÈRE DU TOURISME ET DES LOISIRS									
Commission des parcs du Niagara							1		1
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Autres services	2	3			1		43		49
Commission des transports routiers de l'Ontario						1	1		2
Immatriculation des véhicules	6	1	1	2			17		27
Permis de conduire	11	7		4	5		123	1	151
Réseau GO (Régie des transports en commun du grand Toronto)							4		4
Routes	1				2		11		14
Section d'étude des dossiers médicaux	3	9			4		91		107
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
Autres services							15	1	16
Bureau des conseillers des employeurs				1					1
Bureau des conseillers des travailleurs	2			2	2		15		21
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	17	5		4	8		606	9	649
Commission de règlement des griefs							1		1
Commission des pratiques équitables							5		5
Commission des relations de travail de l'Ontario	1	7		1	2	1	26	10	48
Direction des pratiques d'emploi	7	4		1			47	2	61
Santé et sécurité au travail							4	1	5
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	9	50			6	12	149	3	229
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO									
Autres services							79	3	82
Bureau du directeur général des élections							3		3
Bureau du lieutenant-gouverneur							1		1
Bureau du premier ministre	1				1		24	1	27
Bureau du vérificateur général de l'Ontario							1		1
Commissaire à l'environnement de l'Ontario							2		2
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario							17	2	19

** Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

EXPOSÉS DE CAS

Ministère des Affaires municipales et du Logement

Programme de subventions pour la taxe de vente provinciale

Monsieur M s'est plaint à notre bureau de la façon dont le Ministère administrait le Programme de subventions pour la taxe de vente provinciale. Ce programme, instauré en novembre 1999, avait pour but de compenser la taxe de vente provinciale sur la construction de logements abordables, en accordant une subvention de 2 000 $ par unité locative aux entrepreneurs. Le Programme devait durer trois ans, avec un budget de 4 millions $. L'achat de tous les matériaux de construction utilisés pour les logements abordables devait se faire après le 31 mars 1999, et la construction des logements devait s'achever le 31 mars 2002. Toute subvention devait être payée une fois la construction terminée.

Monsieur M a rénové trois bâtiments, créant ainsi 16 unités locatives abordables dont la construction s'est achevée entre juillet 2000 et juillet 2001. Il a déclaré que, quand il a communiqué avec le Ministère à propos du Programme en 2001, celui-ci lui a fait savoir qu'il n'acceptait plus les demandes. Monsieur M a écrit au ministre pour lui exprimer son mécontentement et a soumis en annexes deux demandes dûment remplies au Programme de subventions. La nouvelle ministre l'a informé que tous les fonds du Programme avaient été alloués et qu'il ne restait pas d'argent pour son projet. Elle a aussi déclaré que, quand le Programme avait été annoncé, il comprenait une disposition disant que toutes les subventions seraient accordées selon la règle du « premier arrivé, premier traité », tant que des fonds seraient disponibles.

Monsieur M s'est adressé à l'ombudsman car il estimait que le refus d'une subvention par le Ministère était déraisonnable. De plus, il a maintenu que ni les documents relatifs au Programme, ni le site Web du Ministère, ni les déclarations faites par les ministres précédents pour promouvoir le Programme ne précisaient que l'obtention d'une subvention dépendait de la disponibilité des fonds.

Notre enquête a révélé que les documents sur le Programme ne précisaient pas quand les demandes devaient être faites. Monsieur M avait l'impression qu'il devait achever la construction des unités locatives avant de pouvoir présenter sa demande. Notre enquête a confirmé que les demandeurs pouvaient obtenir une approbation conditionnelle avant la fin de la construction. En outre, l'ombudsman a découvert que seul un communiqué de presse émis pour le lancement du Programme disait que les fonds du Programme étaient limités.

Cher ombudsman

Merci beaucoup à l'employée de votre bureau qui a utilisé son savoir-faire pour aider une pauvre victime de l'incompétence bureaucratique. Je pense qu'elle est un atout pour votre bureau et qu'elle devrait servir d'exemple aux autres employés.

Bien que ne soutenant pas la plainte de Monsieur M, l'ombudsman a suggéré au Ministère de préciser à l'avenir le montant total des fonds disponibles, d'indiquer si le financement se fera selon la règle du « premier arrivé, premier traité », et de dire quand et comment présenter une demande. L'ombudsman a estimé qu'il ne suffit pas de donner ce type de renseignements dans un communiqué de presse pour attirer l'attention des participants potentiels.

Société d'évaluation foncière des municipalités

Monsieur W a fait appel à l'aide de notre bureau pour l'évaluation de sa propriété par la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM). Monsieur W nous a expliqué qu'il avait récemment acheté une propriété qui résultait de la division d'une autre propriété. Il nous a dit que l'évaluation qu'il avait reçue de la SEFM était très élevée et qu'elle semblait être calculée en fonction de la propriété indivisée d'origine. Il nous a fait savoir que, depuis un an, il essayait en vain d'obtenir que la SEFM achève l'évaluation de 2004 pour sa nouvelle propriété. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la

SEFM et a déterminé que la SEFM avait omis d'enregistrer la division de propriété. La représentante de l'ombudsman a transmis les renseignements nécessaires pour que cet enregistrement se fasse, et la SEFM s'est engagée à achever l'évaluation en une semaine.

Tribunal du logement de l'Ontario (le Tribunal)

Monsieur A a communiqué avec notre bureau, s'inquiétant d'une saisie-arrêt de son salaire suite à une ordonnance du Tribunal. Le Tribunal avait décidé que Monsieur A devait des arriérés de location, pour avoir omis de dûment aviser son propriétaire qu'il allait quitter son appartement. Monsieur A a expliqué qu'il avait reçu un Avis de résiliation de location avant le terme la première semaine de juillet 2003. Cet avis ordonnait à Monsieur A de quitter l'appartement pour le 31 juillet 2003. Monsieur A a déclaré qu'il avait parlé au gardien de son immeuble et qu'il lui avait confirmé qu'il quitterait l'appartement à la date indiquée. Monsieur A pensait que son dépôt de location couvrirait son loyer de juillet. La deuxième semaine de juillet, Monsieur A a reçu un Avis de résiliation de location avant le terme pour non-paiement du loyer, lui enjoignant de quitter son appartement pour le 29 juillet 2003 étant donné qu'il n'avait pas payé son loyer de juillet. Monsieur A a affirmé qu'il avait quitté son appartement le 31 juillet 2003, comme le voulait le premier avis. Mais le propriétaire de Monsieur A avait demandé l'intervention du Tribunal, disant qu'il n'avait appris le déménagement de Monsieur A qu'en septembre, quand il avait trouvé l'appartement vide. Le propriétaire a déclaré que Monsieur A aurait dû l'aviser par écrit qu'il allait déménager et qu'il avait quitté l'appartement pour le 29 juillet.

Monsieur A a déclaré que le Tribunal ne tenait pas compte du fait qu'il avait quitté l'appartement comme exigé par le premier avis. Quand l'ombudsman lui a fait part de son intention d'enquêter, le Tribunal a tout d'abord confirmé sa décision. Il a déclaré alors que la seule question à régler par lui était celle du loyer impayé. Il a souligné que le premier avis envoyé à Monsieur A n'aurait pas entraîné son expulsion, sauf si cet avis avait été accompagné d'une requête au Tribunal et d'une ordonnance ultérieure exécutoire par le shérif.

Une enquêteuse a discuté le cas de Monsieur A avec le Tribunal, et celui-ci a reconsidéré le dossier de Monsieur A. Suite à ce réexamen, le Tribunal a autorisé Monsieur A à lui soumettre de nouveau son cas, sans aucuns frais pour les parties.

Monsieur C a communiqué avec notre bureau, se disant inquiet d'une décision du Tribunal. Il nous a expliqué qu'il est propriétaire d'un terrain de caravanes qu'il a acheté en 1988. Il a déclaré que, quand il a fait cet achat, il ne savait pas que l'ancien propriétaire n'avait pas déterminé de loyer maximum et n'avait pas enregistré de maximum au Tribunal, comme l'aurait voulu la loi. Monsieur C a dit qu'il n'avait pris connaissance du problème qu'en 1992, quand un locataire avait déposé une plainte au Tribunal. Une audience avait eu lieu en 1996 et le Tribunal s'était prononcé en faveur des locataires. Monsieur C avait mené l'affaire en cour et le jugement avait ordonné au Tribunal de réexaminer le dossier. Une seconde audience s'était tenue en janvier 2001. Monsieur C a déclaré qu'il était resté en rapports constants avec le Tribunal pour tenter d'obtenir une décision finale. Il a noté que, trois ans plus tard, le Tribunal l'avait informé qu'il ne pouvait pas rendre de décision quant à la seconde audience car les transcriptions et les bandes avaient été détruites.

Le Tribunal a proposé de tenir à nouveau une audience. Mais Monsieur C a jugé cette option déraisonnable, vu le temps et l'argent requis pour présenter son cas une fois de plus. De plus, Monsieur C était fâché car le Tribunal avait avisé ses locataires qu'il avait obtenu un réexamen, ce qui les avait poussés à croire qu'il leur avait intenté de nouvelles poursuites. Quand nous avons discuté le cas de Monsieur C avec le Tribunal, celui-ci nous a fait savoir que l'arbitre qui avait entendu l'affaire en 2001 avait quitté le Tribunal sans consigner sa décision. Le Tribunal a présenté ses excuses à Monsieur C pour ne pas avoir donné suite à son dossier

en temps plus utile. Le Tribunal a accepté d'accorder à Monsieur C un réexamen administratif, pouvant se faire avec ou sans audience. Le Tribunal a également accepté d'envoyer une lettre aux locataires de Monsieur C pour leur expliquer la situation.

Conseil de gestion du gouvernement

Commission du Régime de retraite de l'Ontario

Monsieur R, employé du gouvernement de l'Ontario, a demandé que la Commission du Régime de retraite de l'Ontario lui permette d'acquérir un droit à la pension pour un ancien contrat d'emploi avec le ministère de l'Environnement allant de 1978 à 1981. Il s'est plaint à notre bureau que la Commission du Régime de retraite de l'Ontario avait refusé sa requête et niait son droit d'en appeler de la décision. La Commission l'avait référé au Secrétariat du Conseil de gestion, qui avait conclu qu'il n'était plus temps pour Monsieur R de faire cette demande et que la question n'était pas arbitrable. Monsieur R a expliqué qu'il avait appris que d'autres employés avaient obtenu un droit à la pension pour des contrats similaires. Quand nous avons communiqué notre intention de faire enquête au Secrétariat du Conseil de gestion, la Commission du Régime de retraite de l'Ontario s'est mise en rapport avec nous pour nous informer qu'elle avait réexaminé le dossier de Monsieur R et qu'elle avait décidé de l'autoriser à faire appel. Notre bureau a donc clos le dossier de Monsieur R, pour lui permettre de présenter son appel à la Commission.

Unité de gestion des services de recouvrement

Madame R s'est plainte qu'en avril 2004 son avocat avait découvert un bref non exécuté déposé par le procureur général sur sa propriété. Madame R affirmait ne devoir aucun argent. Mais comme elle devait conclure le refinancement de sa propriété, son avocat avait envoyé un chèque de 10 000 $ à l'agence de recouvrement engagée pour obtenir le paiement des créances de la Couronne, et ceci afin de satisfaire à l'exécution du bref. Par la suite, Madame R a porté l'affaire devant les tribunaux, et on a confirmé que cette somme devrait lui être remboursée. Madame R nous a expliqué que son cabinet d'avocats tentait depuis plus de huit mois d'obtenir un remboursement. Notre bureau ayant fait un certain nombre de demandes de renseignements, le personnel de l'Unité de gestion des services de recouvrement a retracé les fonds de Madame R et a pris les mesures nécessaires pour les envoyer par messager à son cabinet d'avocats.

Ministère du Développement du Nord et des Mines

Commissaire aux mines et aux terres

Monsieur G s'est plaint à notre bureau d'une décision de la commissaire aux mines et aux terres. Monsieur G estimait que la commissaire ne pouvait pas raisonnablement imposer par ordonnance définitive certaines conditions sur la vente de sa propriété. Monsieur G affirmait que les conditions imposées outrepassaient la compétence de la commissaire. Nous avons informé la commissaire que nous avions l'intention de faire enquête sur le dossier de Monsieur G. La commissaire n'a pas voulu reconnaître que son bureau relevait de la compétence de l'ombudsman, mais après plus ample réexamen, elle a rouvert le dossier de Monsieur G de sa propre initiative. Le cas de Monsieur G a été revu et les conditions problématiques ont été supprimées.

Ministère du Développement économique et du Commerce

Régie des alcools de l'Ontario (la Régie)

Monsieur N, propriétaire et exploitant d'une entreprise de réfrigération, a communiqué avec notre bureau car la Régie lui devait environ 15 000 $ pour deux travaux faits quatre mois auparavant. Il a appelé le bureau de l'ombudsman

parce qu'en dépit de ses appels quotidiens à la Régie, il n'avait pas obtenu de paiement. Le jour même où nous nous sommes enquis de la situation, le Ministère a traité les factures de l'entreprise de Monsieur N et lui a envoyé un chèque par messager.

Ministère de l'Éducation

Monsieur C est le père d'un enfant de neuf ans, atteint de troubles du langage. Il a appelé notre bureau parce que son fils avait été placé dans un cours de français, alors qu'il était incapable de comprendre et d'apprendre ce type de matière. De plus, un Comité d'identification, de placement et de révision (CIPR) avait déterminé que l'enfant devrait être exempté du cours de français.

Monsieur C a déclaré que le directeur de l'école et la surintendante scolaire lui avaient dit que ce cours était obligatoire, conformément au curriculum du Ministère, et qu'aucun élève ne pouvait être exempté. Bien que le conseil scolaire ne relève pas de l'ombudsman, une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour connaître sa position en ce qui concerne les exemptions au curriculum. Les autorités ministérielles lui ont fait savoir que des exceptions sont permises pour les élèves ayant des besoins particuliers et que le directeur d'école devrait respecter le plan du CIPR. Monsieur C a obtenu le nom et le numéro de téléphone d'un agent d'éducation du Ministère à qui s'adresser pour discuter son problème. Le Ministère s'est aussi engagé à communiquer avec la surintendante scolaire pour s'assurer qu'elle comprenait la politique du Ministère sur cette question.

Cher ombudsman

OUAH! Vous en obtenez des résultats. J'avais attendu pendant près de sept semaines; un coup de téléphone à votre bureau, et deux jours plus tard mon certificat arrive à ma porte.

Ministère de l'Énergie

Hydro One Networks Inc. (Hydro One)

Madame C, propriétaire d'une résidence saisonnière, s'est plainte à notre bureau des problèmes constants qu'elle avait avec Hydro One. Elle avait reçu une très grosse facture d'Hydro One en septembre 2003. Elle avait alors appelé Hydro One, qui lui avait dit que le relevé du compteur effectué par la compagnie en août 2002 était bien plus élevé que les années précédentes et qu'il y avait peut-être erreur. Madame C a déclaré que, bien qu'Hydro One ait été au courant de la situation dès août 2002, la compagnie ne l'avait pas informée et n'avait pas corrigé la situation. Hydro One avait insisté que Madame C paie intégralement la facture, en l'autorisant toutefois à faire des versements échelonnés sur 24 mois. Même après l'acceptation de cet accord de paiement par Madame C, Hydro One avait continué d'augmenter le montant des versements exigés. En septembre 2004, Madame C avait reçu une autre facture excessive, et elle avait alors tenté de parler à un superviseur avant d'appeler notre bureau. Madame C nous a dit qu'Hydro One n'avait pas retourné son appel, mais avait transmis son dossier à une agence de recouvrement. Une représentante de l'ombudsman a expliqué la situation à Hydro One. La compagnie a accepté d'appeler directement Madame C et de lui offrir un crédit équivalant à 12 mois de consommation (environ 2 000 $), lui donnant ainsi un solde créditeur.

Madame D réside dans une communauté éloignée, en Ontario. Quand elle a communiqué avec notre bureau, elle était extrêmement inquiète car son électricité avait été coupée. C'était en septembre; elle était enceinte de sept mois et avait un jeune enfant de trois ans qui faisait des poussées de bronchite par temps froid. Madame D est seule à la maison la plupart du temps, car son mari travaille dans le bois et s'absente pour de longues périodes. Madame D nous a expliqué qu'elle avait réglé sa facture impayée, mais que

le service n'avait pas été rétabli. Hydro One lui avait dit qu'elle pouvait soit payer 500 $ et obtenir un rétablissement immédiat de service, soit attendre jusqu'à la deuxième semaine d'octobre quand un de ses employés serait de passage dans sa communauté. Madame D a expliqué qu'il était bien assez difficile pour elle de payer régulièrement l'électricité, et qu'elle n'avait pas 500 $ en plus pour un rebranchement. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec Hydro One pour discuter le cas de Madame D. Peu après, parce que nous avions alerté Hydro One des circonstances de Madame D, la compagnie lui a rétabli l'électricité, à l'occasion d'une visite d'urgence d'un employé dans cette communauté.

Ministère de l'Environnement

Programme Air pur Ontario

Nous avons reçu une plainte à propos du programme Air pur Ontario, pour les véhicules hybrides à essence et électricité. La propriétaire d'un de ces véhicules nous a expliqué qu'elle devait présenter son auto à une analyse des gaz d'échappement, qu'elle devait payer, alors que les véhicules hybrides ne dégagent pas d'émissions mesurables. L'ombudsman a écrit à ce sujet au ministre de l'Environnement. Le ministre a répondu que son Ministère travaillait de concert avec le ministère des Transports pour revoir les règlements en vertu de la *Loi sur la protection de l'environnement et du Code de la route*, afin de déterminer si un changement de règlement s'imposait.

Par la suite, le Ministère a avisé qu'on avait porté un amendement au *Code de la route*. À partir du 1er mai 2005, ces véhicules seraient exemptés des analyses Air pur Ontario actuelles. Le Ministère a noté que les propriétaires de véhicules hybrides seraient remboursés les frais payés pour les analyses Air pur Ontario déjà effectuées et qu'il communiquerait avec ces clientes et clients après le 1er mai 2005.

Ministère des Finances

Contribution-santé de l'Ontario

Monsieur L, une personne du troisième âge qui réside en Colombie-Britannique, a communiqué avec notre bureau car il s'inquiétait du fait que son ancien employeur, un organisme conjoint fédéral-provincial, prélevait la Contribution-santé de l'Ontario sur ses paiements mensuels de pension. Une enquêteuse de l'ombudsman s'est adressée à un avocat du Ministère, qui a étudié la question et qui a conclu que la Contribution-santé ne devrait pas être retenue des paiements de pension pour les retraités résidant hors de la province. Quand l'enquêteuse en a informé l'organisme, celui-ci a affirmé que le Ministère l'avait avisé que la Contribution-santé devait être retenue des paiements de pension versés aux retraités résidant hors de la province. Notre enquêteuse ayant communiqué avec l'avocat du Ministère, celui-ci a pris des mesures pour que des modifications soient apportées au texte servant de guide au personnel qui répond aux demandes de renseignements, afin d'y inclure l'information nécessaire sur les paiements de pension et sur la Contribution-santé de l'Ontario. L'organisme a communiqué avec le Ministère et a eu confirmation que les retenues n'étaient pas nécessaires dans le cas de Monsieur L. L'organisme a écrit à Monsieur L pour lui présenter des excuses et pour l'aviser qu'il rectifierait son erreur et rajusterait les futurs paiements de pension aux autres employés retraités ne résidant plus en Ontario.

Direction de la taxe de vente au détail

Monsieur A s'est plaint à notre bureau du retard dans le remboursement d'une taxe de vente au détail. Il a expliqué qu'il avait acheté un véhicule pour transporter son fils autiste et son chien-guide et qu'il avait demandé un remboursement de la taxe de vente au détail dans le cadre du programme des véhicules utilisés pour transporter des personnes ayant un handicap physique permanent. Il nous a dit que le Ministère l'avait informé que ce programme

serait éliminé à compter du 19 mai 2004, que toutes demandes reçues à cette date ou par la suite seraient conservées jusqu'à la promulgation d'une loi, et qu'il devrait donc attendre une décision quant à sa demande. Monsieur A a jugé ceci injuste. Il a précisé qu'il avait demandé un remboursement en avril 2004.

Une représentante de l'ombudsman a discuté le cas de Monsieur A avec le Ministère. Celui-ci a réexaminé le dossier de Monsieur A et a découvert qu'il avait incorrectement daté sa demande du 20 mai 2004, raison pour laquelle sa demande n'avait pas été traitée. Le Ministère a décidé de considérer la demande comme ayant été présentée avant la date de cessation du programme et il a envoyé un chèque de remboursement à Monsieur A.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Collèges d'arts appliqués et de technologie (collège communautaire)

Madame R s'est plainte de ne pas avoir reçu ses notes pour trois des cours en travail social qu'elle avait suivis dans un collège communautaire. Madame R avait obtenu son diplôme au printemps 2002, bien qu'elle n'ait pas terminé quatre de ses cours. Quand elle a demandé un relevé de ses notes en 2004, elle a découvert que ces quatre cours n'avaient pas été notés. Le collège lui a expliqué qu'elle n'avait pas eu de notes car, selon les dossiers du collège, les travaux requis étaient manquants. Madame R a insisté qu'elle avait remis tous les travaux exigés. Un des professeurs a accepté de donner une note à Madame R, mais elle n'a pas réussi à obtenir de notes pour les trois autres cours. Le collège a déclaré qu'il n'accorderait pas de notes à Madame R pour ces trois cours car rien n'indiquait qu'il avait reçu les travaux requis. De plus, une politique écrite du collège stipule que les étudiants et étudiantes doivent vérifier que le collège a bien reçu leurs travaux et qu'ils doivent garder copie de tous les travaux remis. Le collège ayant appris notre intention d'enquêter, il a décidé de donner des notes de passage à Madame R pour les trois cours. Le collège a aussi entrepris de réexaminer la pratique qui permettait aux étudiants et étudiantes d'obtenir leur diplôme avant d'avoir remis tous leurs travaux.

Madame S s'est plainte à notre bureau à propos des frais d'inscription exigés par un collège communautaire pour un placement de travail sur le terrain. À l'automne 2001, Madame S était passée d'un programme de certificat de trois ans, comme assistante en éducation, à un programme de diplôme de quatre ans. En février 2004, elle a appris pour la première fois qu'elle devrait payer des frais d'inscription de 1 200 $ pour un placement de travail sur le terrain. Madame S a passé en revue tous les renseignements écrits que le collège lui avait donnés sur le programme, mais elle n'a trouvé aucune référence à des frais d'inscription pour un placement sur le terrain. Quand nous avons communiqué avec le collège, celui-ci a confirmé qu'il n'y avait aucune mention écrite de ces frais. Après avoir été avisé de notre intention de faire enquête, le collège a décidé d'accorder une bourse à Madame S pour compenser ces frais d'inscription, il lui a présenté ses excuses pour son omission et il s'est engagé à modifier les renseignements sur le programme pour y inclure les frais d'inscription.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Madame A a appelé notre bureau, frustrée de ne pas comprendre comment le RAFEO avait calculé sa dette. Elle nous a expliqué qu'elle avait entièrement payé ses prêts d'études plusieurs années auparavant, mais qu'elle avait

Cher ombudsman

Ça fait du bien de savoir qu'il y a quelqu'un pour aider les gens simples.

reçu un avis d'une agence de recouvrement lui indiquant qu'elle devait 922 $ au RAFEO suite à une réévaluation de l'exonération du remboursement des prêts. Madame A s'inquiétait aussi car le RAFEO avait signalé son cas à une agence d'évaluation du crédit et avait envoyé son dossier à une agence de recouvrement sans l'informer de cette dette et sans lui donner l'occasion de la payer. Madame A a déclaré qu'elle n'avait pas pu obtenir davantage de renseignements du RAFEO. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le RAFEO et celui-ci lui a expliqué que, s'il y a une réévaluation de l'exonération du remboursement des prêts et si un supplément de paiement en résulte, trois avis sont envoyés à la dernière adresse connue de l'étudiant ou l'étudiante. En l'absence de réponse, le cas est référé à une agence de recouvrement et signalé à une agence d'évaluation du crédit. Madame A avait déménagé durant ces années, et le RAFEO n'avait pas sa présente adresse. Suite à notre discussion de ce dossier avec le RAFEO, celui-ci a fait radier le nom de Madame A des listes de l'agence d'évaluation du crédit. Il a envoyé une lettre détaillée à Madame A pour répondre à ses questions, et il a chargé un de ses employés de communiquer avec Madame A pour discuter les modalités des paiements.

Monsieur B s'est plaint à notre bureau que le Bureau d'aide financière d'une université refusait de lui remettre les documents de son prêt d'études car il ne pouvait pas fournir trois papiers d'identité satisfaisants. Le Bureau avait rejeté la carte Santé et la carte d'étudiant de Monsieur B, toutes deux avec photo, ainsi que son certificat de naissance et sa carte d'assurance sociale. Monsieur B n'avait ni permis de conduire, ni passeport. Sa seule option était donc de trouver un garant qui le connaissait depuis au moins deux ans. Mais Monsieur B avait déménagé récemment des États-Unis au Canada et il ne pouvait pas trouver de garant local. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, qui lui a fait savoir que le Bureau d'aide financière pourrait fort bien accepter les papiers d'identité présentés par Monsieur B. Le Ministère a accepté de parler directement au Bureau d'aide financière et d'expliquer que des exceptions peuvent être faites dans pareils cas. Par suite de notre intervention, le prêt d'études de Monsieur B a pu être traité.

Madame S a rempli sa demande au RAFEO en ligne, pour 2003-2004, souhaitant alors poser sa candidature aux Bourses Sommet de l'excellence de la reine Elizabeth II. Mais elle n'avait pas pu accéder à l'option pertinente pour la demande de bourses parce qu'elle avait répondu incorrectement à une des questions-guides qui, d'après elle, prêtait à confusion. Quand nous avons discuté ce cas avec le Ministère, il n'a pas été d'accord que la question prêtait à confusion, mais il a accepté de la réécrire pour le futur. Nous avons demandé ensuite au Ministère s'il accepterait d'accorder à Madame S les fonds qu'elle aurait reçus si elle avait pu remplir cette demande. Après avoir examiné les relevés de notes du secondaire de Madame S, le Ministère a accepté de lui accorder 3 500 $ pour la première de ses années d'études universitaires, ce qui représente le maximum annuel offert par cette bourse.

Madame T est étudiante, inscrite en dernière année de sciences infirmières. Elle a communiqué avec Ombudsman Ontario car elle s'inquiétait d'avoir été placée sur la liste restrictive de financement du RAFEO. Le Ministère affirmait que Madame T n'avait pas déclaré correctement ses revenus pour l'année universitaire 2002-2003 et qu'elle était donc définitivement inadmissible à tout financement. Madame T avait fait appel à deux reprises au Ministère, expliquant qu'elle avait déclaré ses revenus sur les mauvaises lignes uniquement parce que l'université avait modifié ses formulaires, et que son revenu brut, son revenu estimatif et son revenu total figuraient donc sur une ligne incorrecte. Madame T et l'université avaient toutes deux signalé l'erreur au Ministère. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour tenter de régler la situation. Suite à notre intervention, le Ministère a réexaminé le dossier de Madame T et il a accepté de la radier de la liste

restrictive, reconnaissant qu'elle et l'université avaient tenté de rectifier l'erreur. Le Ministère a calculé de nouveau l'aide à laquelle avait droit Madame T, qui a reçu un financement du RAFEO pour l'année.

Unité de l'alphabétisation et de la formation de base

Madame T s'est adressée à notre bureau car elle n'était pas satisfaite de la façon dont s'était déroulé un concours pour un poste de conseiller en travail sur le terrain, à l'Unité de l'alphabétisation et de la formation de base. Elle remettait notamment en question le processus de contrôle des références. Bien que n'étant pas d'accord avec les opinions de Madame T, l'ombudsman par intérim a écrit au Ministère et lui a demandé de rappeler à son personnel que les renseignements recueillis pour les contrôles de référence doivent être reliés à l'emploi, objectifs et conformes aux critères de sélection pré-établis. Durant notre enquête, nous avons aussi découvert qu'un membre du jury de sélection avait servi de référence à deux des candidats internes qui avaient réussi le concours. L'ombudsman par intérim a été préoccupée par la situation, qui pouvait être perçue comme un manquement d'impartialité. Elle a porté la question à l'attention de la directrice des ressources humaines, qui s'est engagée à apporter des changements aux méthodes de recrutement au Ministère, pour assurer un meilleur équilibre et une meilleure transparence du processus quand un des membres du jury est invité à fournir une référence à un candidat pour un concours d'emploi. La directrice des ressources humaines a aussi écrit au sous-ministre adjoint, à la Division des stratégies et des politiques des ressources humaines, pour lui recommander que le Ministère considère les conséquences d'un réexamen de ses politiques de dotation en personnel à ce sujet. Le Ministère a aussi accepté d'aviser Madame T de toute future possibilité d'emploi dans son domaine professionnel durant une année.

Ministère du Procureur général

Tuteur et curateur public

Monsieur M est handicapé, et ses finances sont gérées par le Tuteur et curateur public (TCP). Il a communiqué avec notre bureau après avoir essayé vainement de joindre sa représentante au TCP pendant deux semaines. Il était très inquiet, car deux vendredis de suite, son paiement hebdomadaire n'avait pas été déposé sur son compte bancaire. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le TCP à propos du cas de Monsieur M. Le TCP a réexaminé ses dossiers et a découvert que, la veille de Noël, le programme informatique avait été modifié pour effectuer le paiement du 31 décembre à Monsieur M avec une semaine d'avance. Pour des raisons inconnues, le programme informatique n'avait pas rétabli ensuite le paiement automatique par virement bancaire direct, chaque vendredi. Suite à notre intervention, le TCP a fait le nécessaire pour envoyer deux chèques à Monsieur M par messager, pour les deux premières semaines de janvier. Il a aussi rétabli le système de virement bancaire direct pour Monsieur M.

Ministère des Richesses naturelles

Direction des terres et des eaux

Monsieur R s'est plaint à notre bureau de ne pas pouvoir faire l'exploitation forestière de trois terrains dont il est propriétaire car le Ministère avait refusé de lui laisser refaire un chemin d'accès en forêt situé sur des terres de la Couronne. Son père utilisait ce chemin d'accès quand il était propriétaire des terrains et y faisait des coupes, dans les années 1950 et 1970. Les terres de la Couronne où se trouve le chemin d'accès font depuis peu partie d'une réserve de conservation. Le Ministère jugeait donc que Monsieur R ne pouvait pas refaire le chemin d'accès, car il faisait désormais partie de la réserve.

Notre enquête a révélé que le Ministère avait émis une étude stratégique d'aménagement du territoire en 1999, dans le cadre de son programme Des terres pour la vie. Le document indiquait qu'aucun nouveau chemin d'accès ne serait autorisé dans la réserve de conservation, mais il ne faisait aucune référence à la réfection des chemins existants. En septembre 2000, le Ministère avait clarifié sa politique à son personnel, expliquant qu'aucune réfection des chemins d'accès ne serait permise dans les réserves de conservation, à moins qu'un accord n'ait été conclu avant mars 1999. Le 1er juillet 2001, cette clarification de politique avait été communiquée aux propriétaires de terres attenantes à la réserve. Monsieur R avait communiqué avec le Ministère en 1997, 1998 et 2000 au sujet de l'accès à ses terrains. D'après les renseignements donnés dans le document ministériel de 1999, Monsieur R avait présumé pouvoir obtenir un permis de travail pour refaire le chemin d'accès.

Nous avons rencontré les représentants du Ministère pour discuter la situation de Monsieur R. Suite à cette rencontre, le Ministère a demandé à un conseiller en sylviculture indépendant d'inspecter le chemin d'accès et ses environs pour déterminer si les forêts avaient été exploitées, et si oui, quand les coupes avaient été faites et dans quel état se trouvait le chemin d'accès. Dans son rapport, le conseiller a confirmé que les terrains avaient été exploités précédemment. Il a noté que l'accès à deux des terrains se faisait par ce qu'il a appelé une piste abandonnée, mais il a précisé qu'on ne pouvait pas dire qu'une piste menait au troisième terrain.

Après avoir considéré ce rapport, le Ministère a proposé d'autoriser Monsieur R à faire les travaux de réfection nécessaires pour accéder à deux de ses terrains et pour sortir le bois coupé par débusqueuse afin de minimiser les perturbations pour l'environnement. Le Ministère a déclaré qu'il tentait ainsi de trouver un équilibre entre les intérêts économiques d'un particulier et la protection d'une réserve à la valeur environnementale identifiée. L'ombudsman a accepté cette solution de compromis.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé)

Madame A a communiqué avec notre bureau pour se plaindre de l'Assurance-santé. Elle a expliqué que son médecin lui avait dit de passer des examens médicaux pendant ses vacances en Colombie-Britannique, car ces examens devaient se faire à une certaine période du mois. Madame A a expliqué qu'elle avait parlé à deux fonctionnaires du Ministère, qui l'avaient tous deux assurée que les examens seraient remboursés par l'Assurance-santé. Madame A a payé ces examens, certaine qu'elle obtiendrait un remboursement du Ministère. Une fois de retour en Ontario, elle a appris que seulement une partie de la somme déboursée lui serait remboursée par l'Assurance-santé. Quand l'ombudsman a avisé le Ministère de son intention de faire enquête, celui-ci a accepté de rembourser Madame A intégralement.

Madame B, une plaignante aux besoins particuliers, s'est adressée à notre bureau parce que l'Assurance-santé de son fils avait pris fin et qu'elle avait besoin d'un certificat de naissance pour rétablir cette Assurance-santé. Le fils de Madame B est né en 1996, mais sa naissance n'a pas été enregistrée. Madame B avait entamé le processus d'enregistrement, mais elle devrait peut-être attendre plusieurs mois avant d'obtenir un certificat. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter les options de Madame B.

Cher ombudsman

Les étudiants et moi avons apprécié la présentation, et beaucoup d'entre eux ont souvent parlé de l'ombudsman depuis. Je crois que la présentation leur a définitivement mieux fait comprendre ce qu'est votre organisation et leur a montré quel rôle ils peuvent jouer en prenant la défense de leurs droits de citoyens.

Le Ministère a fait savoir qu'il accepterait une preuve de résidence des parents ainsi qu'une lettre de l'hôpital où l'enfant était né. Madame B a de nouveau fait appel à nous quand elle a appris qu'elle devrait payer 75 $ pour obtenir cette lettre. Elle nous a expliqué qu'elle n'avait pas l'argent nécessaire. Suite à notre seconde intervention auprès du Ministère, celui-ci a accepté d'obtenir directement confirmation de la naissance de l'enfant auprès de l'hôpital, étant donné les circonstances. Le Ministère a donc accordé un an d'Assurance-santé à l'enfant pour donner à Madame B le temps d'obtenir un certificat de naissance.

Cher ombudsman

Au nom des organismes membres et des hôpitaux communautaires, un immense MERCI pour votre présentation hier. Et dire que nous pensions tout savoir! La présentation a été claire, professionnelle, extrêmement informative pour tous les participants. En tant que groupe d'organismes de services communautaires sans but lucratif, dans la région du Grand Toronto, nos membres se sont engagés à inviter des conférenciers afin de nous informer et de nous éduquer sur les services utiles pour notre clientèle, pour les fournisseurs de soins et certainement pour nous-mêmes. C'est souvent pas mal difficile de naviguer dans les Systèmes, et pour la population visée par nos services, c'est une tâche déconcertante. Nous avons maintenant ajouté Ombudsman Ontario à notre liste collective de ressources.

Monsieur C a communiqué avec notre bureau car il craignait ne pas pouvoir prolonger l'Assurance-santé de sa fille, née dans un pays d'outre-mer en 2001. Monsieur C s'était installé en Ontario en 2003. L'Assurance-santé de sa fille allait prendre fin à la fin février 2005. Le Ministère l'avait informé qu'il exigeait le certificat de citoyenneté de l'enfant ou un passeport pour prolonger sa couverture médicale. Monsieur C avait demandé ces documents, mais ils n'allaient probablement pas être émis à temps. Suite à notre intervention, le Ministère a accepté de prolonger l'Assurance-santé pour plusieurs mois, à condition que Monsieur C lui fournisse un exemplaire du certificat de naissance de l'enfant et des documents d'identité des parents.

Madame D est la fille d'un couple âgé, qui ne parle pas anglais. Elle a expliqué que son père souffrait de la maladie d'Alzheimer et que sa mère était sa seule personne soignante. Elle nous a dit que ses parents devaient tous deux renouveler leur carte Santé, mais que son père ne pouvait pas attendre des heures dans un bureau d'Assurance-santé en raison de son état de santé. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter la situation. Le Ministère lui a fait savoir que le médecin du père de Madame D pouvait remplir une demande d'exemption de photo et de signature, ce qui permettrait à Madame D et à sa mère de se présenter dans un bureau d'Assurance-santé pour renouveler les cartes Santé, sans que le père de Madame D ait besoin de se faire prendre en photo ou de signer. La représentante de l'ombudsman a discuté cette option avec Madame D, qui a déclaré qu'elle leur serait difficile car il faudrait que sa mère demande à un voisin de s'occuper de son époux. Madame D a demandé s'il serait possible d'obtenir un rendez-vous dans un bureau du Ministère pour minimiser la durée de l'absence de sa mère. La représentante de l'ombudsman a de nouveau parlé au Ministère pour tenter de résoudre la situation. Suite à cette intervention, le Ministère a automatiquement renouvelé les deux cartes Santé.

Madame E a appelé notre bureau car elle s'inquiétait du fait que l'Assurance-santé de son fils allait prendre fin et qu'elle ne pourrait peut-être pas le renouveler, faute d'un certificat de naissance pour son fils. Madame E nous a expliqué que, comme son fils est souvent malade, le bureau local d'Assurance-santé avait prolongé sa couverture médicale l'année précédente sans exiger de certificat de naissance. Madame E nous a dit qu'elle n'avait ni enregistré la naissance de son fils, ni demandé de certificat de naissance. Une représentante de l'ombudsman a discuté le cas de Madame E avec la Direction du registraire général de l'état civil, qui lui a dit qu'elle enverrait un formulaire de demande de certificat de naissance à Madame E. Quand la représentante de l'ombudsman a expliqué la situation au Ministère, celui-ci a accepté de

prolonger la couverture médicale du fils de Madame E pour une durée de 11 mois.

Madame G a appelé notre bureau pour se plaindre qu'elle ne pouvait pas obtenir la prolongation de l'Assurance-santé de son fils, faute d'avoir un certificat de naissance pour lui. Elle nous a déclaré que son médecin de famille lui avait dit que son fils ne pourrait pas passer de visite médicale tant qu'il ne serait pas assuré. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter la situation de Madame G. Le Ministère a confirmé directement auprès de l'hôpital que le fils de Madame G était né en Ontario et il a prolongé sa couverture médicale pour une année, afin de donner le temps à Madame G d'obtenir un certificat de naissance.

Monsieur et **Madame H** ont appelé notre bureau pour nous expliquer que leur fille autiste a besoin de soins médicaux. Ils nous ont déclaré que le Ministère refusait de prolonger l'Assurance-santé de leur fille car ils n'avaient pas de certificat de naissance pour elle. Une demande de certificat de naissance était toujours en instance à la Direction du registraire de l'état civil, au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Une représentante de l'ombudsman a fait des demandes de renseignements aux deux Ministères. Monsieur et Madame H ont été informés qu'ils devaient soumettre des renseignements complémentaires à la Direction du registraire de l'état civil. Après quoi, l'Assurance-santé de l'enfant a été prolongé d'un an, donnant ainsi à Monsieur et Madame H le temps d'obtenir le certificat de naissance requis.

Monsieur I, qui bénéficie de l'aide sociale, a appelé notre bureau car il avait des difficultés à obtenir une couverture médicale d'Assurance-santé. Monsieur I nous a expliqué qu'il avait récemment subi une opération chirurgicale et qu'il allait recevoir la facture directement. Il nous a dit qu'il n'avait pas les moyens de la payer. Monsieur I avait une ancienne carte d'Assurance-santé, qui n'avait pas besoin d'être renouvelée, mais les dossiers d'Assurance-santé indiquaient que Monsieur avait déclaré qu'elle avait été volée. Il avait fait une demande de certificat de naissance six mois auparavant, mais cette demande n'avait pas encore été traitée. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter la situation de Monsieur I. Le Ministère a accepté de lui accorder une couverture rétroactive s'il se rendait dans un bureau local d'Assurance-santé et s'il présentait son permis de conduire ainsi que deux documents donnant la preuve de sa résidence.

Madame J a appelé notre bureau pour nous expliquer qu'elle avait perdu ses papiers d'identité et qu'elle avait du mal à obtenir une nouvelle carte d'Assurance-santé. Elle nous a déclaré que le Ministère lui avait dit qu'elle aurait besoin d'un certificat de naissance, mais que sa demande de certificat de naissance était toujours en instance à la Direction du registraire de l'état civil. Une représentante de l'ombudsman s'est enquise de la situation aux Ministères. La Direction du registraire de l'état civil a expliqué que Madame J avait rempli un mauvais formulaire et elle lui a envoyé un bon formulaire à remplir. Suite à notre intervention, l'Assurance-santé de Madame J a été prolongé d'une année sans qu'elle ait besoin de fournir une preuve de citoyenneté.

Madame H a fait appel à notre bureau parce que l'Assurance-santé de sa fille avait pris fin et que le Ministère refusait de le prolonger une deuxième fois sans certificat de naissance. La demande de certificat de naissance faite par Madame H était en instance à la Direction du registraire de l'état civil. Quand notre bureau a expliqué la situation de Madame H au Ministère, celui-ci a accepté de prolonger l'Assurance-santé de sa fille jusqu'à avril 2006.

Cher ombudsman

J'aimerais exprimer ma profonde gratitude à votre employée qui m'a apporté une aide inestimable pour obtenir une copie certifiée de mon certificat de changement de nom. En deux semaines, elle a réussi à accomplir davantage que toute personne avec qui j'avais communiqué n'avait pu le faire en un an.

Commission d'appel et de révision des professions de la santé

Madame R s'est plainte que la Commission d'appel et de révision des professions de la santé n'avait pas donné suite à sa demande, bien que la Commission ait dit qu'elle la considérerait. L'ombudsman a suggéré à la Commission que ses décisions devraient donner suite aux demandes soulevées lors de ses réexamens. En réponse, la Commission a émis une note de service à ses membres pour leur rappeler l'exigence réglementaire de communiquer par écrit les raisons des décisions, de même que l'importance de répondre aux demandes cruciales.

Madame S a communiqué avec notre bureau pour se plaindre que la Commission d'appel et de révision des professions de la santé n'avait pas donné suite à une question importante qu'elle avait soulevée dans sa demande de réexamen. Nous avons étudié le dossier de la Commission et nous avons conclu qu'elle avait effectivement omis de régler la question. Quand nous avons porté l'affaire à l'attention de la Commission, elle a suggéré que Madame S présente une demande de réexamen, en indiquant clairement ses raisons. Comme ce processus de réexamen répondra apparemment aux préoccupations de Madame S, son dossier a été clos.

Direction des programmes de médicaments

Madame A avait besoin d'un médicament non remboursé par le Programme de médicaments de l'Ontario. Quand une personne admissible au Programme a besoin d'un médicament généralement non remboursé par le Programme, le ministre peut autoriser une couverture spéciale sur recommandation du médecin de cette personne. Madame A avait obtenu l'approbation de son médicament auparavant, mais cette approbation allait bientôt expirer. Le formulaire du Ministère indique que les requêtes d'approbation doivent être présentées six semaines avant la date d'expiration. Le médecin de Madame A avait soumis le formulaire nécessaire au Ministère, demandant une prolongation de l'assurance, dans les six semaines requises. Comme six semaines s'étaient passées, et que le médecin de Madame A n'avait pas reçu de réponse, celle-ci a communiqué avec notre bureau. Quand nous avons parlé au Ministère, il nous a avisés que le processus d'approbation prenait maintenant 16 semaines. Madame A craignait fort ne pas obtenir une prolongation d'assurance à temps pour se procurer son médicament. Quand notre bureau s'est enquis de la question, le Ministère a confirmé que les délais d'approbation étaient considérablement plus longs car le nombre de demandes de couverture spéciale avait grandement augmenté. Le Ministère a fait savoir qu'il apportait des améliorations à ses méthodes de gestion pour accélérer le processus. Suite à notre intervention, la prolongation demandée par Madame A a été approuvée et Madame A a pu obtenir son médicament.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Monsieur I a appelé notre bureau au nom de sa mère, pour laquelle il avait une procuration. Il nous a expliqué que sa mère était diabétique et que le Ministère avait jusqu'alors payé les seringues pour ses injections d'insuline. Monsieur I nous a dit que le Ministère refusait maintenant de couvrir ces frais, car sa mère était partie en maison de retraite. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le Ministère et a précisé que la mère de Monsieur I n'était pas dans un établissement de soins de longue durée, qui prend en charge ce type de dépenses, mais dans une maison de retraite. Suite à notre intervention, le Ministère a accepté de rétablir la couverture médicale de la mère de Monsieur I et a déposé un paiement annuel pour ses seringues dans son compte bancaire.

Programme de médicaments Trillium

Monsieur M travaille à temps plein et souffre d'une maladie pour laquelle il doit prendre chaque mois des médicaments coûteux. Il a appelé notre bureau car il ne pouvait pas payer la franchise de 1 500 $ du Programme de médicaments Trillium. Il nous a expliqué qu'un organisme de bienfaisance avait payé ses médicaments le premier

mois où il avait exercé un nouvel emploi, et que les deux mois suivants il avait utilisé tout son crédit pour payer ses médicaments. Il nous a dit que son revenu avait diminué par rapport aux années précédentes, mais que le Programme utilisait encore son revenu le plus élevé pour déterminer sa franchise. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, qui lui a expliqué qu'il ne pouvait pas utiliser le revenu actuel de Monsieur M pour déterminer sa franchise. Toutefois, le Ministère a noté qu'il avait utilisé le revenu de 2003 de Monsieur M, et qu'il pourrait refaire le calcul en utilisant le revenu de 2004. En résultat, la franchise de Monsieur M a été réduite et Monsieur M a pu payer ses médicaments.

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Services en établissement pour adultes, région du Centre

Monsieur A, qui se trouve dans un centre de détention, s'est plaint que ses nombreuses demandes pour obtenir des lunettes de lecture soient restées ignorées. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec la coordonnatrice des services de santé de l'établissement, qui lui a dit qu'elle remettrait des lunettes obtenues gratuitement à Monsieur A. Suite à notre demande de renseignements, Monsieur A nous a fait savoir que l'établissement avait envoyé faire réparer à l'extérieur ses lunettes de vision, qui étaient cassées.

Monsieur D était dans la détresse quand il a appelé notre bureau, alléguant que deux détenus l'avaient attaqué et menaçaient de lui faire plus de mal. Il nous a dit qu'il avait immédiatement besoin de protection et qu'il fallait le changer de secteur. Il nous a expliqué que ses agresseurs le surveillaient et l'avaient averti de ne parler à aucun agent des services correctionnels. Une représentante de l'ombudsman a aussitôt téléphoné aux dirigeants de l'établissement, qui ont décidé de faire enquête. Par suite de l'intervention d'Ombudsman Ontario, les dirigeants de l'établissement ont confirmé que les allégations de Monsieur D étaient vraies et l'ont placé en sécurité, en isolement protecteur.

Monsieur E a appelé notre bureau d'un établissement correctionnel, disant qu'il devait être transféré à un établissement pour un traitement contre l'abus de drogues et qu'il souhaitait être transféré au plus vite. On lui avait dit que la liste d'attente pour les détenus devant être transportés à ce programme était de quatre à huit semaines. Il nous a expliqué que s'il devait attendre huit semaines, il n'aurait plus assez de temps avant la fin de sa sentence pour être admissible au programme de traitement. Il a déclaré qu'il était prêt à donner jusqu'à quatre mois de réduction de peine méritée pour suivre ce traitement. Un représentant de l'ombudsman s'est enquis de la situation. Les dirigeants de l'établissement lui ont dit de communiquer avec le bureau de l'huissier. Celui-ci a expliqué que Monsieur E serait transféré dans trois ou quatre semaines, car son nom n'était pas en tête de la liste d'attente. Le représentant de l'ombudsman s'est alors mis en rapport avec l'établissement de traitement. La chef d'établissement adjointe, programmes, a déclaré que dans ces circonstances, le transfèrement de Monsieur E devrait être considéré prioritaire. Elle a promis de parler au coordonnateur de l'huissier provincial pour demander que Monsieur E soit placé en tête de la liste d'attente. Par suite de nos efforts, Monsieur E a été transféré quelques jours après pour suivre son traitement.

Cher ombudsman

Merci de votre aide. Nous apprécions vraiment d'avoir été traités avec respect.

Monsieur F, détenu dans un établissement correctionnel, a expliqué à notre bureau qu'il avait signé un formulaire demandant son transfèrement de l'unité d'isolement protecteur à l'unité des détenus incarcérés pour raison d'immigration, mais qu'il avait été transféré dans une unité des besoins particuliers. Il ne comprenait pas comment cela avait pu se passer, et il ne pouvait pas obtenir de renseignement pour clarifier la situation. Monsieur F nous a dit qu'à sa connaissance, seul le psychiatre pouvait autoriser

sa sortie de l'unité des besoins particuliers. Monsieur F a ajouté qu'il avait vu le psychiatre trois semaines plus tôt et que celui-ci avait autorisé sa sortie. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, qui a étudié la question et qui lui a expliqué que, bien que le psychiatre ait autorisé le transfèrement de Monsieur F, les papiers nécessaires n'avaient pas été faits. La représentante de l'ombudsman a rappelé aux dirigeants de l'établissement que Monsieur F avait vu le psychiatre trois semaines auparavant. Par suite de notre intervention, Monsieur F a changé d'unité cet après-midi-là et a été placé dans l'unité où il avait demandé d'aller.

Monsieur G a appelé Ombudsman Ontario parce que le personnel de l'établissement correctionnel ne parvenait pas à trouver ses vêtements civils, et il s'inquiétait de n'avoir que sa combinaison orange de détenu à porter lors de sa libération. Suite à nos demandes de renseignements, l'établissement a fait le nécessaire pour procurer des vêtements de l'Armée du Salut à Monsieur G au cas où le personnel ne retrouverait pas ses vêtements avant sa libération.

Madame H a écrit à Ombudsman Ontario parce qu'elle tardait à obtenir un traitement médical pour ses problèmes gynécologiques. Elle a aussi déclaré qu'il y avait du sang dans ses urines. Elle a dit que le personnel de l'établissement correctionnel n'avait pas répondu à ses requêtes d'intervention médicale. Suite à la demande de renseignements d'Ombudsman Ontario, le personnel médical de l'établissement a trouvé les résultats des précédents examens médicaux de Madame H, qui avaient été classés. Il les a étudiés, puis a ordonné un examen d'urine et un traitement pour Madame H.

Cher ombudsman

D'habitude, la seule chose qu'on reçoit, c'est des lettres polies et toutes faites qui disent fondamentalement « c'est comme ça qu'on évite cette question... et bonjour. » Vous avez fait un excellent travail pour faire ressortir l'essentiel de mes lettres et pour définir les paramètres appropriés. C'est vraiment très apprécié.

Monsieur I, détenu dans un établissement correctionnel privatisé, s'est plaint à l'ombudsman que sa commande de cantine avait été égarée alors qu'il se trouvait en isolement. Suite à notre intervention, l'établissement a remboursé cette commande à Monsieur I et a mis en place un système de contrôle pour les arrivages de commandes de cantine.

Monsieur M a communiqué avec Ombudsman Ontario car on avait cessé de lui donner ses médicaments après son transfèrement d'un établissement correctionnel privatisé à un établissement correctionnel provincial. Monsieur M avait été informé qu'aucun médicament ne lui serait prescrit tant que son dossier médical n'aurait pas été revu. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec l'établissement et elle a appris que le dossier médical de Monsieur M n'avait pas été transféré avec lui. Suite à notre demande de renseignements, l'établissement a trouvé le dossier, l'a étudié, et Monsieur M a reçu ses médicaments.

Monsieur N nous a appelés d'une prison pour se plaindre que l'aumônier avait refusé de lui reconnaître le statut de détenu musulman. Il a expliqué qu'il s'était converti, renonçant à la foi chrétienne, et qu'un autre établissement l'avait reconnu comme musulman. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'aumônier de l'établissement. Par suite de notre intervention, l'aumônier a accepté de rencontrer ce détenu, de lui fournir les objets de culte nécessaires, et de s'assurer que des repas halal lui seraient servis.

Monsieur O nous a appelés d'un centre correctionnel. Il a déclaré qu'il avait été transféré d'un établissement correctionnel fédéral en vue d'une audience en cour, mais qu'il s'agissait d'une erreur car il n'y avait aucune accusation en instance contre lui. L'établissement affirmait qu'il ne pouvait pas retransférer Monsieur O dans un établissement fédéral tant que la procédure en cour ne serait pas terminée. Mais suite à nos demandes de renseignements, l'établissement a revu la situation, a déterminé qu'il avait fait erreur, et a pris les dispositions nécessaires pour retransférer Monsieur O dans un établissement fédéral.

Monsieur P a appelé notre bureau car il s'inquiétait de ne pas avoir reçu ses médicaments pour la pression artérielle depuis le début de son incarcération, cinq jours plus tôt. Monsieur P a déclaré que les infirmiers de l'établissement n'arrêtaient pas de lui répéter que le médecin de l'établissement n'avait pas autorisé ses médicaments. Monsieur P s'est plaint qu'il ne se sentait pas bien et qu'il souffrait d'étourdissements et de faiblesses. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le coordonnateur des services de santé de l'établissement, et celui-ci a confirmé que le médecin n'avait pas été d'accord pour continuer de donner à Monsieur P les médicaments qu'il prenait. La représentante de l'ombudsman a alerté l'établissement des symptômes dont souffrait Monsieur P. Après quoi, Monsieur P a rapidement pu voir le médecin qui lui a prescrit de nouveaux médicaments.

Monsieur Q nous a dit qu'il était inquiet car, bien que sa femme ait reçu la permission d'assister à son audience de probation et de libération conditionnelle ce jour-là dans son établissement correctionnel, l'établissement venait tout juste de dire à sa femme qu'on l'interdirait d'entrer. Monsieur Q a déclaré que la présence de sa femme à cette audience était critique pour la considération de sa libération conditionnelle. Un représentant de l'ombudsman a immédiatement communiqué avec l'établissement et a parlé au chef des services de sécurité, qui a accepté de réexaminer la question. Peu après, le chef des services de sécurité nous a fait savoir qu'il y avait eu un problème de communication et qu'il avait déjà informé le personnel à la réception de laisser entrer la femme de Monsieur Q dans l'établissement pour qu'elle puisse assister à l'audience.

Monsieur R est détenu dans un établissement correctionnel privatisé. Il a déclaré qu'en raison de problèmes d'orthopédie, on l'avait autorisé à porter ses chaussures de civil durant son incarcération. Mais il a ajouté qu'il attendait ses chaussures depuis des semaines et que, sans elles, il lui était très difficile et très douloureux de marcher. Un représentant de l'ombudsman a parlé au coordonnateur des services de santé de l'établissement qui a confirmé que Monsieur R avait été autorisé à porter ses chaussures de civil, et qui a expliqué que les chaussures étaient maintenant chez le chef des services de sécurité pour une évaluation. Suite à l'intervention du représentant de l'ombudsman auprès du chef des services de sécurité, du coordonnateur des services de santé et du directeur des communications, nous avons pu aider Monsieur R a obtenir ses chaussures.

Monsieur S, pour qui l'anglais est une langue seconde, a appelé notre bureau pour dire ses inquiétudes quant aux nombreuses fouilles à nu faites par son établissement correctionnel. Il a aussi remis en question une décision récente de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées. Notre personnel a communiqué avec le chef d'établissement adjoint, opérations, pour discuter les difficultés de Monsieur S, qui semblaient résulter de ses difficultés à parler l'anglais. Nous avons demandé si l'établissement pourrait offrir des services d'interprétation à Monsieur S. L'établissement a pu ainsi expliquer la nécessité des fouilles à nu à Monsieur S, et il a fait venir un interprète quand on a expliqué à Monsieur S le processus d'appel à la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées.

Nous avons reçu un appel de Monsieur T à propos de son codétenu Monsieur U, qui ne parle que le vietnamien. Monsieur T nous a dit que Monsieur U s'était blessé à l'épaule et avait besoin de soins. Un représentant de l'ombudsman a fait le nécessaire pour que Monsieur U nous rappelle, puis lui a parlé par l'intermédiaire d'un interprète engagé par notre bureau. Monsieur U nous a expliqué qu'il était tombé du niveau supérieur de son lit superposé un mois plus tôt et qu'il s'était fait mal à l'épaule. Il a ajouté qu'il avait vu le médecin de l'établissement la semaine précédente, et que celui-ci lui avait dit qu'il devrait aller voir son médecin de famille à sa libération. Monsieur U s'inquiétait car il pensait que le médecin ne comprenait pas toute la douleur et la gêne que son épaule lui causait. Le représentant de l'ombudsman a parlé au chef d'établissement adjoint et il a appris qu'il n'existait aucun rapport d'accident ou d'incident au sujet de Monsieur U. L'unité

des soins de santé a confirmé que Monsieur U avait vu un médecin, qui avait trouvé son épaule anormale et qui avait prescrit un analgésique, mais qui n'avait pas fait de suivi. Le représentant de l'ombudsman a réussi à persuader un infirmier d'aller voir Monsieur U et d'évaluer la situation. Monsieur T nous a fait savoir par la suite que Monsieur U avait reçu des soins grâce à notre intervention.

Monsieur V s'est plaint à notre bureau car après un transfèrement interne, son établissement lui avait dit qu'il n'aurait plus de repas casher, approuvés pour cause de religion. Un représentant de l'ombudsman a immédiatement communiqué avec l'aumônier de l'établissement et lui a demandé de réexaminer la question. L'aumônier nous a fait savoir par la suite qu'il avait découvert que le nom de Monsieur V avait été radié par erreur de la liste des repas casher. Il nous a assuré qu'il avait fait le nécessaire pour que Monsieur V ait désormais les repas prescrits par sa religion.

Monsieur W s'est plaint à notre bureau que, tandis qu'il se préparait dans son établissement correctionnel pour aller en cour, il avait découvert que ses vêtements avaient disparus. Il nous a déclaré qu'il avait signalé ce problème plusieurs fois au personnel de l'établissement. Il a ajouté que le personnel lui avait fourni des vêtements de l'Armée du Salut pour aller en cour. Suite à notre avis l'informant de notre intention de faire enquête, l'établissement a déclaré qu'il n'y avait aucune trace de la moindre plainte de Monsieur W à ce sujet dans ses dossiers. L'établissement a aussi indiqué que la déclaration de biens personnels de Monsieur W ne signalait pas que des vêtements de l'Armée du Salut lui avaient été remis. L'établissement a expliqué qu'un ami de Monsieur W avait pris tous les vêtements et biens personnels de Monsieur W avant le transfèrement de celui-ci à un autre établissement. L'établissement a ajouté que Monsieur W avait signé sa déclaration de biens personnels, disant qu'il avait ses propres vêtements au moment du transfèrement. L'établissement a suggéré que si les vêtements de Monsieur W étaient manquants, c'était sans doute parce qu'ils avaient disparu après son transfèrement à l'autre établissement.

L'enquête d'Ombudsman Ontario a révélé que la déclaration des biens personnels de Monsieur W était en fait une copie, et non l'original. Elle a aussi montré que ce document était incomplet et ne mentionnait rien d'un ami qui aurait pris les biens de Monsieur W. Nous avons aussi appris que l'établissement n'avait pas pour politique de noter quand il remettait des vêtements de l'Armée du Salut à un détenu. En outre, le personnel nous a fait savoir que les documents semblaient indiquer que l'ami de Monsieur W avait uniquement pris les biens personnels de celui-ci, mais pas ses vêtements. Nous avons découvert que des échanges de vêtements peuvent se produire et qu'ils sont alors enregistrés, mais qu'autrement les vêtements ne peuvent pas sortir de l'établissement. Durant notre enquête, l'établissement a réussi à trouver les vêtements de Monsieur W, qui avaient été placés dans un mauvais sac à vêtements, et il les lui a rendus. Le chef d'établissement a présenté ses excuses pour la réponse faite en premier lieu, et a reconnu qu'il était inexact de dire qu'un autre établissement était peut-être responsable.

Monsieur X s'est plaint à l'ombudsman que les prix demandés par un fournisseur privé pour les produits en vente à la cantine des détenus étaient trop élevés et ne correspondaient pas au guide d'information à l'intention des détenus publié par le Ministère. Ce guide indique que les prix de la cantine sont les mêmes que ceux « de la vie courante ». Monsieur X a donné l'exemple d'un produit de 70 grammes pour lequel les détenus avaient payé 1,41 $, qui avait été remplacé par un produit de 60 grammes vendu à 99 cents. En réponse à l'avis de l'ombudsman lui indiquant son intention de faire enquête, le sous-ministre adjoint a fait savoir qu'on avait ordonné au fournisseur de s'assurer que, si des substitutions s'avèrent nécessaires à la cantine, le produit substitut est au moins aussi avantageux, sinon plus, que le produit auquel il est substitué. Il a ajouté que le guide d'information à l'intention des détenus n'avait pas été revu depuis quelque temps et qu'il faisait actuellement l'objet d'une révision.

Monsieur Y a appelé notre bureau pour nous expliquer que le médecin de l'établissement l'avait autorisé à porter des lentilles de contact. Mais il n'avait pas le droit d'utiliser une solution pour lentilles de contact, et une de ses lentilles s'en trouvait endommagée. Quand il nous a parlé, il était très inquiet car une seule de ses lentilles était encore utilisable. Il nous a dit que ses parents lui avaient acheté plusieurs paires de lentilles jetables mais que, malgré ses demandes, l'établissement ne les lui avait pas remises. Une représentante de l'ombudsman a fait quelques appels à l'établissement, et celui-ci a admis que les lentilles jetables avaient été égarées. L'établissement a accepté de rembourser aux parents de Monsieur Y le coût de remplacement des lentilles.

Monsieur Z a expliqué à notre bureau qu'il avait été transféré d'un établissement à un autre suite à des allégations disant qu'il s'en était pris à un employé ou à sa famille. Il a déclaré que ces allégations étaient inscrites sur sa carte de détenu, que les agents des services correctionnels pouvaient consulter, et que les agents lui causaient donc des difficultés. Une représentante de l'ombudsman a parlé au chef des services de sécurité dans l'établissement d'arrivée, qui a expliqué que les renseignements se trouvaient sur un imprimé produit par ordinateur disant « risque de gestion – précédent problème de gestion – ne doit pas revenir dans [l'établissement] – infractions contre le personnel ». Le chef des services de sécurité a expliqué que l'établissement de départ les avait avisés que le frère de Monsieur Z avait tué, par un tir au hasard, un ami proche d'un chef des opérations de l'établissement de départ. Monsieur Z avait été transféré car les détenus de l'établissement de départ aimaient bien le chef des opérations, et l'établissement craignait qu'ils s'attaquent à Monsieur Z. Le chef des services de sécurité a déclaré que, même si les renseignements sur la carte du détenu paraissaient erronés, ils devraient être corrigés par l'établissement de départ. La représentante de l'ombudsman a fait plusieurs demandes de renseignements auprès de l'établissement de départ. Finalement, le chef des opérations dont l'ami était mort a proposé de veiller à ce que les modifications soient faites. Le chef des services de sécurité de l'établissement d'arrivée a plus tard confirmé que les renseignements avaient été modifiés.

Monsieur A a appelé notre bureau car il s'inquiétait d'attendre depuis 26 jours que son établissement correctionnel change ses fonds américains en dollars canadiens. Il croyait qu'à cause de ce retard, il pourrait risquer de manquer la commande hebdomadaire de cantine, qui comprenait des timbres pour écrire à sa famille outre-mer. Quand nous avons téléphoné à l'établissement, celui-ci a proposé de payer immédiatement les timbres de Monsieur A, en raison du retard dans la conversion de son chèque en devises canadiennes. L'établissement a expliqué que le problème venait du fait que les transactions bancaires ne se font que deux fois par mois. L'établissement s'est engagé à réexaminer, et à changer éventuellement, cette procédure pour éviter d'autres retards.

Madame B a écrit à notre bureau pour se plaindre que, depuis son admission dans un établissement correctionnel, elle n'avait pas reçu les soins médicaux adéquats pour son doigt qu'elle croyait cassé. Elle nous a dit qu'elle avait signalé le problème au personnel des soins de santé, mais qu'il n'avait rien fait. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'unité des soins de santé de l'établissement et lui a fait part des inquiétudes de Madame B. Par suite de notre intervention, Madame B a été envoyée à un hôpital extérieur, pour un traitement.

Monsieur C a appelé notre bureau disant qu'il avant besoin de l'aide à planifier sa libération d'un établissement correctionnel. Il nous a dit qu'il serait bientôt relâché et qu'il voulait s'assurer de recevoir l'aide sociale une fois libre. Monsieur C a affirmé qu'il avait fait cinq requêtes à son

Cher ombudsman

Sans l'attention spéciale et la perspective unique fournies par votre bureau, je suis certain que nous n'aurions pas réussi à parvenir aux résultats obtenus. Merci beaucoup.

établissement mais qu'il n'avait reçu aucune réponse. Suite à notre demande de renseignements, l'établissement a fait le nécessaire pour qu'un planificateur des libérations rencontre Monsieur C.

Monsieur D a communiqué avec notre bureau pour se plaindre qu'on ne lui avait pas fait passer les examens médicaux demandés par le médecin de l'établissement, et qu'il souffrait de douleurs abdominales croissantes. Une représentante de l'ombudsman a appelé le coordonnateur des services de santé de l'établissement, qui a accepté de prendre rendez-vous pour Monsieur D, afin qu'il puisse passer ses examens médicaux. Mais Monsieur D nous a rappelés pour se plaindre qu'on ne lui avait pas fait passer ses examens à la date prévue, et qu'on lui demandait de signer un formulaire disant qu'il avait refusé d'aller les passer. Monsieur D a nié avoir refusé de subir les examens médicaux. Suite à un second appel de la représentante de l'ombudsman à l'établissement, Monsieur D a passé ses examens médicaux et l'établissement lui a présenté ses excuses pour ce retard et ce problème de communication.

Monsieur T a appelé notre bureau cinq jours après avoir été admis dans un établissement correctionnel pour nous dire qu'il avait besoin de voir un médecin car il n'avait pas pu dormir depuis le début de son incarcération. Monsieur T nous a expliqué qu'il prenait un médicament depuis trois mois, mais qu'il ne l'avait pas reçu depuis son admission dans l'établissement. Monsieur T connaissait le nom de son médicament, mais il ignorait qu'il s'agissait d'un antidépresseur. Il a dit à une représentante de l'ombudsman qu'il était très déprimé et qu'il pleurait presque tout le temps. La représentante de l'ombudsman a appelé l'infirmière principale de l'établissement, qui lui a dit que le médecin n'avait pas renouvelé l'ordonnance de Monsieur T parce qu'il prenait déjà deux autres types d'antidépresseurs. Quand la représentante de l'ombudsman a questionné plus avant l'infirmière principale, elle a réalisé qu'il y avait eu erreur entre les dossiers de deux détenus. Suite à notre intervention, un infirmier est allé voir Monsieur T le jour même, a appelé sa pharmacie pour confirmer les renseignements donnés, et a fait renouveler son ordonnance. De plus, Monsieur T a été inscrit sur la liste des détenus à voir par le médecin.

Alors qu'elle visitait un établissement correctionnel privatisé, une représentante de l'ombudsman a rencontré un détenu malentendant qui n'avait pas pu communiquer avec sa famille parce qu'il n'y avait pas de téléscripteur. Un téléscripteur, ou téléphone à texte, est un appareil avec clavier et écran. Grâce à ce type d'appareil, on peut faire ou recevoir des appels téléphoniques en tapant le message, en service bilatéral. Le texte du message peut-être lu sur un écran lumineux ou sur un imprimé-papier. La représentante de l'ombudsman a communiqué avec le personnel de l'établissement, qui lui a expliqué qu'il n'y avait pas de prise de téléphone pour ce type d'appareil dans les locaux des détenus. Un autre détenu malentendant s'est plaint lui aussi de ce problème, que nous avons continué de discuter avec l'établissement. Comme nous avons persisté, l'établissement a fait le nécessaire pour que les détenus aient accès à un télescripteur pour malentendants.

Monsieur U a appelé notre bureau, s'inquiétant que le personnel des soins de santé de l'établissement ait oublié sa dose de méthadone le jour précédent. Il nous a expliqué qu'il ne se sentait vraiment pas bien, et qu'il craignait qu'on oublie une fois de plus sa dose de méthadone ce jour-là. Un représentant de l'ombudsman a immédiatement appelé une représentante principale des soins de santé. Celle-ci a étudié l'affaire et a reconnu qu'il y avait eu des erreurs au niveau des soins infirmiers, ce qui expliquait pourquoi Monsieur U avait obtenu son médicament avec retard. L'établissement a donc fourni le médicament à Monsieur U et le personnel des soins de santé a rencontré Monsieur U à deux reprises pour s'assurer qu'il n'avait pas d'autre inquiétude.

Monsieur V, un détenu afro-canadien, s'est plaint que lors de son transfèrement dans un établissement correctionnel plus petit, son peigne « démêloir africain » avait été confisqué. Il s'est plaint aussi que la liste de la cantine de l'établissement ne comportait pas de produits culturellement appropriés pour les soins des cheveux. Monsieur V

s'inquiétait pensant que, comme il ne pouvait pas coiffer convenablement ses cheveux, ses possibilités de projeter une image positive de sa personne lors de son procès seraient peut-être compromises. Monsieur V a noté que la restriction de produits culturellement appropriés avait un effet adverse sur un groupe ethnoculturel identifiable parmi les détenus de l'établissement. Quand notre personnel a communiqué avec l'établissement, il a appris que le chef d'établissement avait décidé d'éliminer de la liste de cantine ces produits propres à d'autres cultures. Nous avons alors communiqué avec la coordonnatrice de l'antiracisme, pour discuter la situation. Celle-ci a fait le nécessaire pour que ces produits soient immédiatement réinscrits sur la liste de la cantine. De plus, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait modifié ses directives pour qu'un chef d'établissement ne puisse plus prendre comme bon lui semble une décision aussi arbitraire. Désormais, pour faire approuver l'élimination de tout produit de leur liste de cantine, les chefs d'établissement devront passer par le Comité des services de cantine du Ministère.

Monsieur W a appelé notre bureau pour nous dire qu'il était préoccupé car il attendait sa déportation et car son établissement correctionnel lui avait confisqué ses lunettes de vision, puis les avait perdues. Monsieur W nous a expliqué qu'il tentait de régler le problème depuis des mois, et il craignait fort d'être déporté sans ses lunettes. Notre personnel a immédiatement communiqué avec le coordonnateur des services de santé de l'établissement. Après une prompte enquête, celui-ci a confirmé que l'établissement était fautif et prendrait en charge le coût de remplacement des lunettes de vision. Monsieur W a donc obtenu de nouvelles lunettes avant sa déportation.

Monsieur X nous a appelés pour se plaindre que les détenus devaient utiliser les mêmes tasses en mousse de styrène et les mêmes cuillères en plastique pour les trois repas de la journée. Mais aucune disposition n'avait été prise pour qu'ils puissent les nettoyer et les ranger. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, qui a émis une note de service à tous les membres de son personnel confirmant que les détenus doivent avoir de nouvelles cuillères et de nouvelles tasses à chaque repas.

Monsieur A s'est plaint à l'ombudsman de ne pas avoir reçu des soins médicaux continus après avoir été admis dans un établissement correctionnel géré par un administrateur privé. Son médecin de famille lui avait prescrit un traitement à faire régulièrement pour une blessure préexistante à la tête, lequel exigeait la prise d'antibiotiques quatre fois par jour, le changement quotidien du pansement de sa blessure, et la prise d'un analgésique une heure avant le changement du pansement. Monsieur A a déclaré qu'il n'avait eu des antibiotiques que trois fois par jour, que son pansement n'avait pas été changé quotidiennement et qu'on ne lui avait pas donné régulièrement son analgésique. Un examen des dossiers médicaux de l'établissement a confirmé les allégations de Monsieur A. Notre bureau a fait part des résultats de son enquête au Ministère, qui a revu l'affaire avec l'administrateur privé. Cet administrateur a accepté d'indemniser Monsieur A pour les problèmes médicaux qu'il avait vécus durant son incarcération. Suite à cette affaire, le Ministère a défini ce qui constitue une « omission médicale », pour s'assurer que l'administrateur privé expédie des rapports d'incidents au conseiller médecin principal du Ministère quand des médicaments ne sont pas dispensés à des détenus. Le Ministère s'est aussi engagé à continuer de surveiller les services de santé dans cet établissement pour s'assurer que les détenus y bénéficient de services de qualité.

Monsieur B a appelé notre bureau pour se plaindre de ne pas avoir obtenu ses médicaments contre le VIH et l'hépatite C depuis qu'il avait été incarcéré dans un établissement correctionnel privé. Notre personnel a déterminé que Monsieur B avait dû attendre un jour et demi avant de recevoir ses médicaments, en raison d'un transfèrement entre établissements. Suite à notre intervention, la conseillère principale en soins infirmiers a envoyé un avis à tous les coordonnateurs des services de santé pour leur rappeler qu'ils doivent fournir tout médicament essentiel aux détenus en transfèrement.

Services en établissement pour adultes, région de l'Est

Monsieur R, qui purge une peine discontinue sur deux fins de semaine, nous a appelés pour se plaindre qu'il n'avait pas reçu ses antibiotiques lors de sa première fin de semaine passée sous garde. Avant d'être incarcéré, Monsieur R avait fait savoir au personnel de l'infirmerie qu'il prenait des antibiotiques sur ordonnance quatre fois par jour. On lui avait dit alors qu'il ne pourrait pas apporter ses médicaments dans l'établissement, mais qu'il devrait noter les détails de son ordonnance. Quand Monsieur R est arrivé dans l'établissement vendredi soir, on l'a informé qu'il allait être transféré dans un autre établissement, qui s'occuperait de ses médicaments. Monsieur R est arrivé dans ce second établissement à minuit. Quand il a dit à l'infirmière qu'il avait besoin d'antibiotiques, elle lui a répondu qu'elle allait voir ce qu'elle pouvait faire. Mais toute cette fin de semaine, les détenus ont été contraints de garder leurs cellules et Monsieur R n'a jamais reçu ses antibiotiques. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le personnel des soins de santé et avec le chef d'établissement adjoint où Monsieur R était arrivé en premier. Le personnel ne savait pas très bien s'il fallait dire à un arrivant qu'il apporte son ordonnance, son médicament ou un flacon vide portant l'étiquette de l'ordonnance. Suite à notre demande de renseignements, la coordonnatrice des services de santé du premier établissement a fait circuler une note de service expliquant la procédure à suivre pour les détenus en sentence discontinue qui doivent prendre des médicaments et qui sont transférés dans un second établissement.

Monsieur C, détenu dans un établissement correctionnel, s'est plaint d'avoir découvert que sa literie avait été enlevée, à son retour du tribunal. Il nous a expliqué qu'il avait demandé de la literie aux agents des services correctionnels alors présents, mais qu'ils lui avaient uniquement donné un matelas. Il nous a dit que, quand il avait demandé un oreiller, des draps et une couverture, on lui avait répondu que les agents étaient trop occupés. Un peu plus tard, on l'avait averti qu'il serait mis en isolement s'il continuait d'insister. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le chef d'établissement adjoint, qui a étudié la situation et qui a confirmé qu'on avait refusé de la literie à Monsieur C la nuit précédente. Il a ajouté que les agents en service ce soir-là lui avaient expliqué que la buanderie était alors fermée. Mais le chef d'établissement adjoint a précisé que, même quand le responsable des services de buanderie est parti, il y a de la literie pour les détenus 24 heures sur 24, et que les agents avaient donc tout simplement manqué à leurs obligations. Le chef d'établissement adjoint s'est dit préoccupé que Monsieur C ait dû passer une nuit froide sans literie adéquate. Suite à notre demande de renseignements, le chef d'établissement adjoint a réglé le problème avec les agents des services correctionnels et Monsieur C a obtenu une literie adéquate.

Monsieur E a communiqué avec Ombudsman Ontario pour expliquer qu'il s'inquiétait que, bien que sa vue s'affaiblisse, le médecin de l'établissement lui avait dit que rien ne serait fait puisque sa libération était imminente. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la coordonnatrice des services de santé de l'établissement, qui a fait le nécessaire pour que Monsieur E voit de nouveau le médecin. Celui-ci a fourni à Monsieur E des lunettes vendues sans ordonnance, qui lui ont permis de mieux voir.

Services en établissement pour adultes, région du Nord

Monsieur K a appelé notre bureau car il avait des difficultés à joindre une avocate avec qui il avait parlé au tribunal, et qui lui avait dit qu'elle accepterait de prendre sa défense. Son établissement correctionnel lui avait remis la liste des avocats locaux, mais il n'avait pas pu y trouver le nom de cette avocate. Une représentante de l'ombudsman a parlé au chef d'établissement, qui a accepté de s'enquérir pour trouver le numéro de téléphone de cette avocate. Le chef d'établissement a réussi à retracer cette avocate et a donné son numéro de téléphone au détenu.

Monsieur L a appelé notre bureau, inquiet de ne pas pouvoir obtenir des chaussures de sécurité quand il travaillait dans les cuisines de l'établissement, comme l'exige la politique du Ministère. Une représentante de l'ombudsman a parlé au chef d'établissement, qui lui a fait savoir que la question des chaussures de sécurité faisait l'objet d'un réexamen mais qu'il n'y avait pas encore eu de changement de politique. Par suite de notre appel, le chef d'établissement a ordonné qu'on fournisse des chaussures de sécurité aux détenus travaillant dans les cuisines.

Services en établissement pour adultes, région de l'Ouest

Monsieur A s'est plaint d'avoir dû payer lui-même son billet de voyage pour rentrer chez lui après avoir été libéré d'un établissement correctionnel. Il a expliqué qu'il avait été transféré dans un établissement plus distant de son domicile, pour une audience en cour, mais qu'il avait été libéré quand la cour avait déclaré un non-lieu pour son accusation criminelle. L'établissement avait alors refusé de payer le billet de voyage de Monsieur A parce qu'il n'avait pas demandé un remboursement à l'avance, conformément à la politique du Ministère. L'établissement nous a dit que Monsieur A aurait dû savoir qu'il devait demander ce remboursement à l'avance. Mais quand nous avons parlé au sous-directeur régional par intérim, il a reconnu que Monsieur A devrait être remboursé étant donné qu'il n'était pas au courant de cette politique. Monsieur A a donc obtenu le remboursement de son billet de voyage.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Programme de services particuliers à domicile – Enfance

Madame A s'est plainte à notre bureau de la manière dont le Ministère avait traité ses demandes de financement au Programme de services particuliers à domicile (PSPD) et à l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEEHG). Madame A, chef de famille monoparentale, avait fait demande à ces deux programmes après avoir donné naissance à un enfant ayant des besoins particuliers. Le Ministère avait reçu ces demandes, il les avait examinées en une semaine et il avait demandé de plus amples renseignements, que Madame A lui avait fournis. Environ six mois plus tard, Madame A avait communiqué avec le Ministère pour voir s'il avait traité ses demandes. Entre-temps, son enfant était décédé. Le Ministère avait alors informé Madame A que, comme il n'avait pas fait de visite à domicile avant le décès de l'enfant, elle ne pourrait recevoir ni l'aide du PSPD ni celle de l'AEEHG. Madame A n'avait jamais reçu de décision par la suite, et elle n'avait jamais eu l'occasion de faire appel.

Une enquêteuse de l'ombudsman a étudié la question et a découvert qu'une visite à domicile est requise pour le PSPD mais pas pour l'AEEHG. Notre enquêteuse a également appris que la situation financière de Madame A s'était dégradée durant la période où ses demandes étaient en cours. Mais le Ministère l'ignorait, et nous avons découvert qu'il avait accordé une faible priorité à ce dossier. Au cours de notre enquête, le Ministère a reconnu que les demandes de Madame A avaient été négligées suite à l'embauche d'un nouveau membre du personnel. Le Ministère a aussi reconnu que les demandeurs ne sont pas informés qu'ils devraient communiquer tout changement de situation aux gestionnaires des programmes. Suite à nos discussions, le Ministère a accepté de présenter ses excuses à Madame A et de lui émettre un chèque pour un montant égal à ce qu'elle aurait reçu s'il avait traité ses demandes. Le Ministère s'est aussi engagé à publier une brochure encourageant les demandeurs à communiquer avec le Ministère en cas de changement de situation. La publication se fera dans le cadre de son réexamen des méthodes de gestion au bureau régional qui avait reçu les demandes de Madame A.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Direction du registraire général de l'état civil (la Direction)

Monsieur A s'est plaint à notre bureau des problèmes qu'il avait à obtenir une déclaration certifiée de naissance vivante pour son fils. Il nous a expliqué qu'il avait besoin de ce document afin de demander la double citoyenneté de son fils. Il nous a dit qu'il attendait ce document depuis plus de six mois mais qu'on l'avait récemment informé que le formulaire de demande qu'il avait soumis, et qu'il avait obtenu à l'ambassade canadienne, n'était plus valide. Monsieur A ne parvenait pas à joindre la Direction au téléphone pour discuter la situation. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec la Direction. Celle-ci a expliqué qu'elle avait modifié ses formulaires en 2001, et que Monsieur A n'avait pas reçu le certificat demandé parce qu'il n'avait ni donné le nom d'un garant, ni envoyé le montant correct exigé. Suite à notre demande de renseignements, Monsieur A a obtenu le nom d'un contact et un numéro de télécopieur à la Direction pour fournir les renseignements manquants et le montant non réglé, afin que sa demande soit traitée en temps utile.

Cher ombudsman

J'ai fait une demande de changement de nom en février cette année et le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, direction du registraire général de l'état civil, m'a fait savoir qu'il y avait une attente de plus d'un an dans le traitement des demandes. Il y avait urgence dans mon cas, parce que je m'apprêtais à recevoir mon diplôme de droit. Heureusement, grâce à votre persistance, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a sorti mon dossier parmi des centaines de demandes pour faire émettre immédiatement mon changement de nom.

Madame D, qui habite actuellement aux États-Unis, a communiqué avec notre bureau car elle s'inquiétait des difficultés qu'elle avait à obtenir un certificat de naissance avec un sceau en relief. Elle nous a expliqué qu'elle avait besoin de ce type de certificat pour se conformer aux nouveaux règlements de voyage des États-Unis. Madame D nous a dit que, malgré ses lettres de plainte, elle n'avait pas réussi à savoir où en était sa demande. Une représentante de l'ombudsman a fait plusieurs demandes de renseignements auprès de la Direction à propos de la requête de Madame D. Suite à notre intervention, Madame D a reçu son certificat dans les sept jours ouvrables.

Monsieur E s'est adressé à notre bureau car il avait tenté sans succès d'obtenir un exemplaire de son certificat de mariage, pour des raisons d'immigration. Il nous a expliqué que s'il ne parvenait pas à avoir ce certificat dans les 90 jours suivant son mariage, il pourrait risquer la déportation. Il nous a dit qu'il avait communiqué avec la Direction, de même que l'avait fait son député provincial, mais la Direction avait répondu que la délivrance du certificat ne pouvait pas être accélérée et demanderait plus de 40 semaines. Une représentante de l'ombudsman a discuté le cas de Monsieur E avec la Direction et en résultat, Monsieur E a reçu son certificat quelques jours plus tard.

Monsieur F a communiqué avec notre bureau et nous a expliqué que la Direction refusait de lui remettre une version intégrale de son certificat de naissance parce qu'il ignorait le nom de jeune fille de sa mère. Il nous a dit que son député provincial avait tenté de l'aider, mais sans succès, et que lui-même n'avait pas réussi à joindre la Direction au téléphone. Une représentante de l'ombudsman a parlé à un fonctionnaire de la Direction qui a autorisé Monsieur F à envoyer par télécopie une liste de divers noms de jeune fille que sa mère pourrait avoir portés. Monsieur F a donc fourni ces renseignements et il a obtenu son certificat.

Madame G a appelé notre bureau car elle ne parvenait pas à joindre la Direction au téléphone. Elle avait demandé un certificat de naissance en août 2003, puis représenté sa

demande en septembre 2003. Huit mois plus tard, elle n'avait toujours pas reçu ce certificat, qu'elle avait pourtant payé. Suite à notre demande de renseignements, la Direction a déterminé qu'en raison d'une erreur de la municipalité où était née Madame G, son nom avait été mal enregistré. La Direction a rectifié le problème et a envoyé le certificat à Madame G dans les quelques jours qui ont suivi notre appel.

Monsieur H nous a appelés pour se plaindre que la Direction tardait à lui faire parvenir un remboursement. Par erreur, la Direction avait débité deux fois le coût de son certificat de naissance sur sa carte de crédit. Depuis plusieurs mois, Monsieur H écrivait et téléphonait à la Direction, mais il attendait toujours son remboursement. Suite à notre intervention, Monsieur H a finalement été remboursé.

Madame I, une personne du troisième âge, a communiqué avec notre bureau car elle s'inquiétait du retard dans l'obtention du certificat de décès de son mari. Elle avait besoin de ce certificat pour demander sa pension de veuve et sa retraite en Angleterre. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec la Direction et en résultat, Madame I a reçu son certificat dans la semaine.

Madame J vit à Terre-Neuve. Elle nous a téléphoné pour nous expliquer que son fils de 10 ans avait été accepté dans un camp d'été Tim Horton, mais qu'il ne pouvait pas y participer sans son certificat de naissance. Madame J avait fait une demande à la Direction sept mois auparavant. Deux semaines avant son appel à notre bureau, elle avait été informée par la Direction que les renseignements sur le garant étaient manquants. Elle avait immédiatement envoyé ces renseignements par télécopie. Madame J était très inquiète que son fils manque cette occasion de participer au camp d'été. Suite à notre intervention auprès de la Direction, Madame J a reçu le certificat de son fils le lendemain.

Madame K a expliqué à notre bureau qu'elle vit au Québec et que la couverture médicale temporaire de sa fille au Québec allait expirer à la fin du mois. Elle avait besoin du certificat de naissance de sa fille en Ontario pour demander une couverture médicale permanente au Québec. Elle avait présenté une demande en service urgent, mais plus d'un mois après elle n'avait toujours pas reçu de certificat. Elle ne parvenait pas à joindre la Direction au téléphone pour s'informer des raisons de ce retard. Notre demande de renseignements a révélé que la Direction n'avait pas encore reçu l'avis d'enregistrement et la déclaration de naissance vivante de la municipalité où la fille de Madame K était née. La Direction a demandé plus de renseignements sur le lieu et la date de l'enregistrement de la naissance. Madame K a fourni ces renseignements par télécopie, et elle a reçu le certificat de sa fille cinq jours plus tard.

Cher ombudsman

Je suis heureux de vous dire que la copie de mon certificat de mariage est arrivé dans le courrier aujourd'hui. Je suis convaincu que sans votre intervention, elle serait encore dans le panier sur le bureau de quelqu'un, et je veux vous dire à quel point j'apprécie vos efforts!

Madame L s'est plainte à notre bureau du mal qu'elle avait à obtenir le certificat de naissance de son défunt père, dont elle avait besoin pour demander des prestations de survivant dans le cadre du Régime de pensions du Canada. Madame L nous a expliqué qu'elle avait communiqué pour la première fois avec la Direction il y avait plus d'un an, parce qu'elle ne connaissait pas certains des renseignements exigés dans la demande, comme l'âge qu'avaient les parents de son père lorsqu'il était né. On lui avait dit alors que ces renseignements n'étaient pas obligatoires et qu'elle pouvait simplement fournir les renseignements de base sur la naissance de son père. Elle avait présenté sa demande en service accéléré, puis elle l'avait envoyée de nouveau quand elle avait appris qu'elle aurait dû utiliser un numéro de télécopieur spécialement réservé à ce type de service, numéro qui n'était pas indiqué sur le formulaire de demande. Quand elle avait rappelé la Direction, celle-ci l'avait informée que, si elle ne fournissait pas les renseignements dont on lui avait dit qu'ils n'étaient pas obligatoires, il se pourrait qu'elle ne reçoive jamais ce certificat. Une représentante de l'ombudsman

a expliqué la situation de Madame L à la Direction. Suite à notre demande de renseignements, Madame L a reçu le certificat de naissance de son père quelques jours plus tard.

Madame M, personne du troisième âge, a expliqué à notre bureau qu'elle avait besoin d'un certificat de naissance pour son passeport, afin de pouvoir voyager en Europe avec la famille de son fils. Elle avait fait une demande de certificat, en requérant un service accéléré. Quatre mois plus tard, elle n'avait toujours rien reçu. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la Direction, qui lui a fait savoir que le nom de jeune fille de la mère de Madame M qui était indiqué sur la demande ne correspondait pas au nom donné par l'acte d'enregistrement de la naissance. La Direction a suggéré que Madame M lui fournisse le nom de jeune fille de sa grand-mère. Madame M nous a indiqué que son deuxième prénom lui venait du nom de jeune fille de sa grand-mère. La représentante de l'ombudsman a transmis ce renseignement à la Direction, qui a envoyé le certificat de naissance à Madame M dans les deux jours ouvrables qui ont suivi.

Madame R est la mère d'un petit garçon de deux ans. Elle avait payé en espèces le montant exigé pour obtenir la version intégrale du certificat de naissance de son fils, au bureau de la Direction à Toronto. Cinq mois plus tard, comme elle n'avait toujours pas reçu ce certificat, elle a appelé notre bureau. Elle nous a dit qu'elle ne parvenait pas à joindre la Direction au téléphone pour demander ce qui se passait. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la Direction, elle a appris que celle-ci avait envoyé un certificat de naissance à Madame R un mois plus tôt, mais qu'il lui était revenu comme non distribuable. Madame R avait déménagé, mais elle avait fourni sa nouvelle adresse à la Direction. Nous avons découvert que le problème venait de la Direction, qui avait envoyé le certificat dans la mauvaise province. Le jour suivant, la Direction a expédié le certificat à Madame R, à la bonne adresse.

Monsieur M a appelé notre bureau car il s'inquiétait de ne pas avoir obtenu son certificat de mariage. Or il en avait besoin pour recevoir ses paiements de retraite, qui devaient commencer dans un mois. Il avait présenté une demande à deux reprises en l'espace de deux mois successifs, et sa carte de crédit avait été débitée deux fois. Mais il n'avait toujours pas reçu de certificat. Suite à notre demande de renseignements, la Direction s'est engagée à traiter les demandes de Monsieur M dans les deux semaines.

Madame S, une veuve âgée de 83 ans, s'est adressée à notre bureau car elle devait faire une demande de retraite de veuve au Régime de rentes du Québec, et la Direction ne lui avait pas envoyé copie de son certificat de mariage. Elle en avait fait la demande cinq mois auparavant et depuis elle n'avait pas réussi à joindre la Direction au téléphone pour discuter son cas. Suite à notre demande de renseignements, la Direction a traité le dossier de Madame S et lui a envoyé son certificat.

Madame T réside aux États-Unis. Son mari est décédé alors qu'il chassait dans le nord de l'Ontario. Elle s'est plainte à Ombudsman Ontario, disant qu'elle avait demandé à deux reprises plusieurs copies du certificat de décès de son mari, et que les frais de délivrance avaient été débités de sa carte de crédit mais qu'elle n'avait pas reçu les documents. Madame T nous a expliqué que sa situation financière devenait désespérée et qu'elle avait besoin des certificats de décès pour avoir accès aux avoirs et aux assurances de son défunt mari, ainsi que pour régler sa succession. En dépit de nombreux appels à la Direction, Madame T n'avait pas réussi à parler de vive voix à un employé. Suite à notre demande de renseignements, la Direction a traité les certificats et les a expédiés à Madame T.

Madame U a appelé notre bureau et nous a expliqué que son certificat de naissance et d'autres papiers d'identité lui avaient été volés en septembre 2003. Elle avait alors demandé un nouveau certificat de naissance. À la requête de la Direction, Madame U avait envoyé des renseignements complémentaires en 2004. Elle avait appelé la Direction de temps à autre, mais elle n'avait pas réussi à la joindre. Dans les deux heures qui ont suivi notre appel à la Direction, celle-ci a trouvé le dossier de Madame U et a imprimé le certificat requis. Suite à notre coup de fil, la Direction avait découvert

que la demande de Madame U avait été classée par erreur dans les dossiers en attente d'autres renseignements.

Monsieur V, membre exécutif d'une nouvelle église, s'est plaint à l'ombudsman car son église attendait depuis 11 mois que la Direction traite sa demande de certificat de nouvelle confession religieuse. Monsieur V a expliqué que, tant que son église n'aurait pas ce certificat, le pasteur ne pourrait pas procéder à la cérémonie du mariage. Le député provincial de Monsieur V avait tenté d'intervenir auprès de la Direction six mois plus tôt, et celle-ci lui avait répondu qu'elle traiterait la demande en priorité. Mais Monsieur V n'avait eu aucune nouvelle. Il avait vainement tenté de joindre la Direction au téléphone. Quand nous avons communiqué avec la Direction, elle nous a fait savoir que la demande n'avait pas encore été examinée et qu'il n'était pas inhabituel que le traitement de telles demandes exige au moins un an. Par suite de notre intervention, la Direction a étudié la demande et a constaté qu'il manquait certains renseignements. Elle s'est engagée à se mettre en rapport avec Monsieur V pour les obtenir et à accélérer le traitement de la demande une fois qu'elle les aurait.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Bureau des obligations familiales (BOF)

Monsieur B a appelé notre bureau pour nous dire qu'il ne pouvait pas obtenir un prêt car le BOF avait signalé à une agence d'évaluation du crédit qu'il avait des arriérés de pension à payer. De plus, le BOF avait écrit à Monsieur B pour lui demander de payer intégralement ses arriérés ou de communiquer avec son bureau. L'avocat de Monsieur B avait répondu par écrit au BOF, expliquant que l'affaire était devant les tribunaux. Par la suite, Monsieur B et la bénéficiaire de la pension alimentaire avaient demandé le retrait de leur cas au BOF et leur dossier avait été clos. L'avocat avait écrit plusieurs lettres au BOF pour tenter de résoudre le problème mais il n'avait reçu aucune réponse. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le BOF. Suite à notre intervention, le BOF a réexaminé le dossier et il a fait radier le nom de Monsieur B des dossiers de l'agence d'évaluation du crédit.

L'avocat de **Madame C** a fait appel à l'aide de notre bureau pour que le BOF annule un bref de saisie-exécution. Madame C, bénéficiaire d'une pension alimentaire, avait fait un arrangement à l'amiable avec le payeur de la pension. Elle et le payeur possédaient conjointement une propriété qui allait être vendue dans quelques jours pour régler les arriérés de pension. Mais pour que la vente puisse se faire, le bref visant la propriété déposé par le BOF devait être annulé. L'avocat de Madame C avait vainement tenté de joindre le BOF à ce sujet. Une représentante de l'ombudsman a appelé le BOF pour discuter la situation. Dans les 24 heures qui ont suivi notre demande de renseignements, le BOF a ordonné l'annulation du bref. La vente a donc pu avoir lieu et Madame C a reçu ses arriérés.

L'ombudsman a été très inquiet d'apprendre que le BOF avait clos un dossier, faute de pouvoir trouver le payeur de la pension alimentaire. Une fois le dossier clos, le payeur de la pension avait pu faire rétablir son permis de conduire en payant uniquement les frais de mise en exécution plutôt que de payer des arriérés de pension substantiels. L'ombudsman a ouvert une enquête de sa propre initiative sur la manière dont le BOF ferme des dossiers quand les tentatives de mise en exécution ont échoué et que des arriérés restent impayés. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, le BOF a entrepris un « réexamen opérationnel interne » de la question. L'ombudsman continue de surveiller les résultats de ce réexamen.

Cher ombudsman

Récemment, j'ai eu besoin d'aide pour un problème avec le Bureau des obligations familiales. En l'espace d'un jour, j'ai reçu un appel du BOF et mon problème a été réglé. Ça faisait deux ans que j'essayais de résoudre ce problème sans succès. Sans votre employé, la question ne serait toujours pas réglée et je voulais donc vous remercier de toute l'aide que vous m'avez donnée.

Monsieur D s'est plaint à notre bureau parce qu'il devait suivre le système de délivrance graduelle des permis de conduire, du fait que le BOF n'avait pas rétabli son permis de conduire deux ans plus tôt quand il avait fermé son dossier en octobre 2002. Suite à notre intervention, le BOF a reconnu avoir fait une erreur et a demandé au ministère des Transports de rectifier le dossier de Monsieur D pour indiquer que son permis avait été rétabli en octobre 2002.

Monsieur E, payeur de pension alimentaire, a appelé notre bureau pour se plaindre de la mise en exécution de son dossier par le BOF. Quand nous avons communiqué avec le BOF, celui-ci a réexaminé le dossier de Monsieur E et a découvert qu'il avait omis de tenir compte de l'annulation de certains arriérés. Il a donc rectifié le dossier de Monsieur E, dont les arriérés ont été réduits de 5 450 $.

Monsieur F, payeur de pension alimentaire, s'est plaint du calcul que le BOF avait fait pour un rajustement en fonction du coût de la vie. En réponse à notre avis lui disant notre intention de faire enquête, le BOF a reconnu que son personnel n'avait pas fourni des renseignements cohérents à Monsieur F sur les documents qu'il devait fournir pour ce calcul du rajustement en fonction du coût de la vie. Suite à notre intervention, le BOF a dispensé Monsieur F de payer un montant en souffrance de 58,64 $ et il a accepté de fermer son dossier, demandant en retour que Monsieur F s'engage à ne pas porter l'affaire en justice.

Monsieur G s'est plaint que le BOF avait commencé à saisir son salaire, alors que la bénéficiaire de la pension alimentaire avait avisé le BOF deux ans plus tôt que les obligations de pension avaient pris fin pour un de leurs enfants. Le BOF considérait que le tribunal avait ordonné un paiement total pour les deux enfants de Monsieur G. Mais Monsieur G était en désaccord avec cette interprétation et soulignait que l'ordonnance du tribunal stipulait un paiement de « 200 $ par mois pour chacun des deux enfants ». Quand nous avons discuté le cas avec le BOF, celui-ci a accepté l'interprétation de Monsieur G. Il a donc réduit les paiements de Monsieur G, a annulé la saisie-arrêt fédérale, a supprimé un rapport à une agence d'évaluation du crédit, a remboursé Monsieur G, dont le compte a été crédité pour six mois.

Madame H a une procuration pour gérer les affaires de son mari, atteint de déficience psychique, qui est payeur de pension alimentaire. Madame H nous a appelés car elle avait envoyé de nouveaux renseignements bancaires au BOF, à deux reprises, par télécopie. Mais le BOF n'avait toujours pas apporté les changements nécessaires et le plus récent paiement fait par son mari avait été retourné pour insuffisance de fonds. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, celui-ci lui a expliqué qu'il exigeait un chèque nul ou une lettre d'explication portant le cachet de la banque. Madame H a donc dû renvoyer une fois de plus les renseignements bancaires. Toutefois, vu les circonstances, le BOF a renoncé à lui demander de payer les frais d'administration pour insuffisance de fonds.

Madame I, bénéficiaire d'une pension alimentaire, a communiqué avec notre bureau car elle estimait que le BOF ne mettait pas adéquatement à exécution son ordonnance de paiement. E le nous a expliqué que le payeur manquait constamment à ses obligations, alors que les tribunaux avaient déterminé que son revenu lui suffisait plus qu'amplement pour s'en acquitter. Madame I a informé le BOF que le payeur avait de l'argent qui lui provenait d'une propriété à revenus, mais le BOF lui a répondu qu'il avait besoin du nom du locataire pour passer à l'action. Madame I était très frustrée que le BOF lui demande un tel renseignement. Suite à notre intervention, le BOF a accepté de chercher à obtenir lui-même ce renseignement et de saisir le revenu de location du payeur.

Monsieur J a communiqué avec notre bureau pour nous expliquer que son dossier de payeur de pension avait été clos en 1999, avec un solde nul. Mais cinq ans plus tard, il avait découvert qu'il ne pouvait pas renouveler son hypothèque car le BOF avait omis de supprimer un rapport à une agence d'évaluation du crédit. Monsieur J n'avait pas réussi à joindre le BOF au téléphone pour discuter la situation. Quand nous avons porté cette affaire à l'attention du BOF, il a communiqué avec Monsieur J, a envoyé une

lettre à la banque confirmant qu'il ne devait aucuns arriérés, et a demandé l'annulation du rapport à l'agence d'évaluation du crédit.

Monsieur K s'est plaint à l'ombudsman car il tentait vainement de joindre le BOF au téléphone depuis que sa déclaration de revenus avait été envoyée au BOF. Il a expliqué qu'il n'était pas en retard dans ses paiement de pension alimentaire et qu'il voulait donc au plus vite un remboursement ainsi qu'une annulation de la saisie-arrêt fédérale enregistrée par le BOF. Suite à notre demande de renseignements, le BOF a supprimé la saisie-arrêt fédérale et a envoyé un chèque d'un montant de 2037,75 $ à Monsieur K. De plus, comme le solde de Monsieur K était maintenant créditeur, le BOF a communiqué avec son employeur pour faire rajuster les retenues sur son salaire.

Madame L s'est plainte à l'ombudsman que le BOF ne prélevait pas suffisamment d'argent sur le revenu du payeur de sa pension alimentaire. Elle a expliqué que l'ordonnance du tribunal fixait un plafond aux prélèvements que pouvait faire le BOF, mais que ce plafond n'était plus applicable car il y avait eu violation de l'ordonnance par le payeur. Notre bureau s'est mis en rapport avec le BOF pour discuter la situation. En résultat, le BOF a accepté l'interprétation de l'ordonnance faite par Madame L et a augmenté le montant des prélèvements effectués sur le revenu du payeur.

Monsieur A, bénéficiaire d'une pension alimentaire, a appelé notre bureau car le BOF n'avait toujours pas commencé à faire exécuter une ordonnance du tribunal que le gouvernement du Québec lui avait envoyée deux ans plus tôt. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, il a confirmé avoir reçu l'ordonnance du tribunal en juillet 2003. Mais cette ordonnance était rédigée en français et devait donc être traduite. Elle n'avait été envoyé à un service de traduction qu'en juillet 2004. Ensuite, elle avait été classée dans un mauvais dossier et avait été égarée. Après notre demande de renseignements, le BOF a réussi à retracer cette ordonnance, il l'a faite enregistrer aux tribunaux de l'Ontario et il s'est engagé à la traiter en urgence.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Madame D, qui bénéficie des prestations du POSPH, s'inquiétait car le POSPH avait rejeté un sommaire d'évaluation fourni par le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), ce qui mettait en danger le maintien de son admissibilité au POSPH. Madame D était prise entre deux programmes gouvernementaux qui semblaient incapables de dialoguer efficacement entre eux. En tenant des discussions avec le personnel de ces deux programmes, Ombudsman Ontario est parvenu à résoudre le dilemme de Madame D. Mais l'ombudsman s'est inquiété que d'autres personnes souffraient peut-être pareillement de ce problème de communication entre le RAFEO et le POSPH.

L'ombudsman a écrit au Ministère, notant qu'à sa connaissance les employés du POSPH pouvaient avoir accès aux dossiers du RAFEO en ligne, mais qu'ils ne se servaient pas de ce moyen pour obtenir des renseignements. Il a aussi souligné que le personnel du POSPH ne semblait pas très bien savoir quand et comment le RAFEO produisait des renseignements sur l'admissibilité. Le Ministère a accepté d'étudier la question et il a confirmé par la suite que, dans les bureaux locaux du Ministère, des employés désignés ont accès aux renseignements en ligne du RAFEO. Il a ajouté qu'il avait envoyé un avis à son personnel rappelant que ce moyen d'obtenir des renseignements doit être utilisé.

Monsieur E avait eu un accident du travail, qui lui avait causé un traumatisme crânien. Il bénéficiait des prestations du POSPH et du Régime de pensions du Canada. Monsieur E a communiqué avec notre bureau car il était frustré que ses tentatives d'obtenir des renseignements financiers auprès du POSPH restent sans succès. Or il avait besoin de ces renseignements pour conclure un règlement d'assurance. Notre bureau a fait plusieurs demandes de renseignements au POSPH. En résultat, Monsieur E a obtenu les renseignements nécessaires et a pu conclure un règlement avec un assureur privé.

Madame F s'est plainte à notre bureau que le Ministère refusait d'émettre le chèque de prestations du POSPH à son fils. Madame F a expliqué que son fils avait reçu un paiement rétroactif du POSPH et qu'en résultat ses avoirs avaient dépassé le maximum autorisé. Madame F avait communiqué avec le POSPH, qui lui avait dit que si son fils dépensait l'excédent avant la fin du mois et s'il fournissait ses reçus, il recevrait son chèque. Le fils de Madame F avait donc utilisé cet argent pour faire des dépenses personnelles. Le Ministère avait vérifié les reçus et avait fait savoir à Madame F que, comme certains correspondaient à des achats de luxe, leurs montants seraient tout de même considérés comme avoirs excédentaires. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le POSPH pour lui expliquer la situation. En résultat, le Ministère a reconnu qu'on avait donné au départ des renseignements incorrects à Madame F. Il a donc décidé d'ignorer ces achats de luxe et de continuer à verser les prestations au fils de Madame F.

Madame G s'est plainte à notre bureau qu'une agence de recouvrement privée l'avait appelée pour obtenir le remboursement d'un trop-payé, bien qu'elle n'ait jamais reçu d'avis l'informant de ce trop-payé et jamais eu la possibilité de faire appel. Madame G a expliqué qu'elle avait bénéficié de prestations familiales (qui relèvent maintenant du POSPH) pendant un an environ, en raison d'une incapacité psychique. Ensuite, elle était retournée travailler dans le Territoire du Yukon, pour un contrat de trois mois. Elle s'est souvenue qu'elle avait écrit au Ministère pour lui faire savoir qu'elle avait repris le travail. Mais elle n'avait pas pu faire de suivi avec le Ministère, parce qu'elle travaillait dans un bureau de recherche sur le terrain et qu'elle n'avait accès ni à un téléphone, ni à un télécopieur. Pendant qu'elle travaillait, ses prestations familiales ont continué d'être déposées directement sur son compte. Quand le contrat de Madame G a pris fin et qu'elle a accédé à son compte, elle a présumé que les fonds qui s'y trouvaient étaient à elle et qu'elle pouvait les dépenser.

Quand Madame G a été informée du trop-payé par l'agence de recouvrement, elle a obtenu une copie de son dossier au Ministère. Elle a noté que rien n'indiquait que le Ministère l'ait avisée d'un trop-payé, ou l'ait informée de son droit de faire appel. De plus, elle a remarqué que son dossier comprenait des lettres que le Ministère avait envoyées à une adresse incorrecte.

En réponse à notre avis lui disant notre intention de faire enquête, le Ministère a accepté de considérer le paiement fait à Madame G comme irrécouvrable et de rappeler le dossier de l'agence de recouvrement. Le Ministère a reconnu ne pas pouvoir prouver que Madame G avait eu connaissance de l'existence d'un trop-payé, ou de son droit de faire appel.

Monsieur H a communiqué avec notre bureau car il s'inquiétait de ne pas pouvoir obtenir que le POSPH émette à nouveau un chèque de prestations. Il nous a expliqué que la semaine précédente, sa banque l'avait avisé que, comme il avait fermé son compte, elle avait renvoyé son chèque du POSPH au Ministère.

Monsieur H avait un besoin urgent de cet argent pour de l'insuline et des aiguilles. Il a expliqué qu'il avait tenté de joindre le Ministère plusieurs fois pour obtenir un chèque de remplacement. Comme il n'y avait pas réussi, il s'était adressé à nous. Suite à notre demande de renseignements, le Ministère a accepté d'émettre un chèque manuellement et d'envoyer un de ses employés le remettre à Monsieur H le même jour.

Madame I a appelé notre bureau car elle s'inquiétait des difficultés qu'elle avait à obtenir une prolongation de ses prestations du POSPH. Elle a expliqué que sa fille était décédée récemment, et qu'elle-même et son mari s'occupaient maintenant des deux enfants de sa fille. Madame I a précisé que sa fille avait été bénéficiaire du POSPH, et qu'elle-même et son mari vivaient d'une retraite. Elle avait demandé que les prestations du POSPH soient prolongées de quelques mois, mais sa requête avait été refusée car elle et son mari recevaient une aide pour soins temporaires, dans le cadre du programme Ontario au travail. En raison de notre intervention, le Ministère a accepté de verser à Madame I la différence entre les prestations du POSPH et ce qu'elle

recevait d'Ontario au travail. Le Ministère a aussi accepté de réexaminer sa directive de prolongation des prestations avec son personnel, pour éviter que pareille situation ne se reproduise à l'avenir.

Monsieur J, bénéficiaire du POSPH, a eu un traumatisme crânien et souffre de difficultés de mémoire-rétention. Il a communiqué avec notre bureau pour nous expliquer que l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (l'Unité) l'avait déclaré admissible aux prestations du POSPH en février 2004. Mais trois mois plus tard, il n'avait toujours reçu aucunes prestations. Il a ajouté que sa municipalité avait mis fin à ses prestations du programme Ontario au travail, étant donné qu'il avait droit à celles du POSPH. Monsieur J a déclaré qu'il avait de graves difficultés financières. Il ne pouvait pas payer son loyer, risquait d'être expulsé, et n'avait pas d'argent pour acheter ses médicaments. Monsieur J a ajouté que l'employé du POSPH chargé de son dossier n'avait pas retourné ses appels.

Quand nous avons communiqué avec le Ministère, il nous a fait savoir qu'il avait avisé Monsieur J que ses prestations d'Ontario au travail avaient pris fin car il recevait de l'argent d'une assurance. Le Ministère a expliqué qu'il avait demandé à Monsieur J de lui fournir de plus amples renseignements pour déterminer s'il avait droit à une aide financière, mais que Monsieur J ne l'avait pas fait. Le Ministère a aussi affirmé que Monsieur J avait raccroché quand le Ministère avait essayé de lui donner des renseignements. Le Ministère a précisé qu'il avait arrangé une entrevue avec Monsieur J, mais que celui-ci ne s'y était pas présenté. Il a ajouté que l'employé chargé du dossier de Monsieur J avait pris des vacances et n'avait donc pas pu retourner ses appels.

Le Ministère a reconnu qu'il y avait du retard dans le traitement de toutes les approbations de l'Unité, et que le temps requis en moyenne pour traiter une demande était de quatre mois. Monsieur J a répliqué que personne au bureau du POSPH ne lui avait dit qu'il manquait des renseignements à son dossier, et que quelqu'un l'avait appelé pour annuler le rendez-vous car son dossier était déjà complet. Monsieur J a réexpédié au Ministère les renseignements qu'il disait déjà avoir fournis. Peu après, le Ministère a approuvé les prestations de Monsieur J et lui a émis un premier chèque ainsi qu'une carte de paiement des médicaments.

Monsieur I a fait appel à notre bureau parce que le Ministère tardait à rétablir ses prestations intégrales du POSPH. Monsieur I est atteint du SIDA. Il avait travaillé à plein temps, mais il avait dû cesser quand sa maladie avait empiré. Il nous a appelés parce qu'il s'inquiétait beaucoup de devoir payer des médicaments fort coûteux et de ne pas avoir d'argent pour payer son loyer. Quand une représentante de l'ombudsman s'est enquise de la situation, le Ministère lui a fait savoir qu'il avait besoin de plus amples renseignements sur l'argent que Monsieur I recevrait de l'assurance-emploi. Monsieur I a donc fourni les renseignements voulus au Ministère. Comme celui-ci ne lui a pas répondu, Monsieur I nous a appelés de nouveau.

Quand nous nous sommes remis en rapport avec le Ministère, il a demandé que Monsieur I lui donne des renseignements supplémentaires. Après les avoir reçus, le Ministère a accepté de rétablir les prestations de Monsieur I et de lui émettre une carte de paiement des médicaments. Quelques mois plus tard, Monsieur I nous a téléphoné pour nous dire qu'il n'avait pas reçu de carte pour le mois en cours et qu'il allait bientôt manquer de médicaments. Le Ministère nous a tout d'abord répondu que Monsieur I n'avait pas droit à une carte de médicaments pour ce mois car son revenu d'assurance-emploi était trop élevé. Mais il a reconnu par la suite que les frais de médicaments de Monsieur I étaient très élevés et il lui a donc accordé une carte.

Cher ombudsman

Trop souvent, on saute vite sur l'occasion de critiquer mais moins vite sur celle de complimenter. Mais récemment, j'ai obtenu un service à la clientèle si rapide, si attentif que je crois vraiment devoir vous écrire pour féliciter votre organisation, et plus précisément le service que j'ai reçu d'un de vos employés…

Madame J, bénéficiaire d'une pension d'invalidité, nous a appelés parce que son gaz avait été coupé et parce que le Ministère lui avait savoir qu'il ne pouvait pas lui accorder des prestations du POSPH pour l'aider à payer ses factures de gaz en souffrance. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, celui-ci lui a fait savoir qu'il était au courant de la situation de Madame J et qu'il attendait des renseignements de la compagnie de gaz. Notre bureau a continué de surveiller le dossier pour s'assurer que le Ministère réglait convenablement le problème de Madame J. En résultat, le Ministère a fait le nécessaire pour que le programme municipal d'Ontario au travail paie les factures de gaz de Madame J, et sa connexion de gaz a été rétablie.

Madame K, qui est aveugle, réside dans une maison de soins infirmiers. Elle s'est plainte à Ombudsman Ontario parce que le Ministère lui avait dit qu'il ne paierait pas la réparation de son fauteuil roulant dans le cadre du POSPH, étant donné qu'elle vivait dans une maison de soins infirmiers et que les frais devraient être pris en charge par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Une représentante de l'ombudsman a discuté la situation de Madame K avec le Ministère. Celui-ci a noté qu'il est en droit d'autoriser la réparation d'un fauteuil roulant s'il n'existe pas d'autre source de financement. Par suite de notre intervention, le Ministère a accepté de payer la réparation du fauteuil roulant de Madame K.

Cher ombudsman

J'ai fait appel au bureau de l'ombudsman pour lui demander son soutien. J'ai été très encouragé que ce bureau me réponde rapidement. Merci tout spécialement au membre de votre personnel qui m'a téléphoné régulièrement, presque chaque jour. Je suis très reconnaissant à l'ombudsman de m'avoir donné courage. Un grand merci pour votre soutien moral.

Madame L réside dans une communauté du nord de l'Ontario. Elle s'est plainte à notre bureau disant qu'elle devait aller à un rendez-vous médical à Toronto et que le Ministère refusait de payer sa nuit d'hôtel. Elle nous a expliqué qu'en raison de son état de santé, elle ne peut pas faire le voyage en un seul jour car elle doit régulièrement prendre des pauses de 30 minutes et car elle ne peut pas rester longtemps assise dans sa voiture. Nous avons communiqué avec le Ministère, qui nous a expliqué que les directives du POSPH indiquent que « le mode le plus économique de transport et d'hébergement recommandé pour une personne par des professionnels agréés de la santé doit être utilisé ». Quand nous avons discuté le cas de Madame L avec le Ministère, celui-ci a accepté de réexaminer le dossier. Il a obtenu des renseignements médicaux directement auprès du docteur de Madame L, et il a accordé à celle-ci des frais d'hébergement pour trois jours et deux nuits.

Ministère des Transports

Activités de sécurité des usagers de la route

Monsieur B a acheté un véhicule récréatif (VR) en octobre 2000. Le véhicule lui avait été vendu comme équipé, avec le certificat de sécurité et l'analyse des gaz d'échappement. En décembre 2000, Monsieur B a emmené son véhicule chez un garagiste local pour faire poser un nouveau moteur. Il a alors demandé au mécanicien de faire une autre inspection de sécurité. Cette inspection a révélé que seuls les freins des roues avant fonctionnaient. Elle a mis à jour divers autres problèmes. Monsieur B s'est plaint au bureau du Ministère à Kingston, disant que ces problèmes auraient dû être notés sur le certificat d'inspection de sécurité, à l'achat. L'agent du Ministère a informé Monsieur B qu'il ne pourrait pas faire une inspection du VR avant trois jours. Entre-temps, Monsieur B a demandé au garage d'effectuer les réparations nécessaires. Deux jours après avoir parlé à Monsieur B, l'agent du Ministère s'est présenté au garage. Comme les réparations avaient été faites, le Ministère a dit à Monsieur B qu'il ne donnerait pas suite à sa plainte. Il a expliqué à Monsieur B qu'une inspection du véhicule par le Ministère était nécessaire pour confirmer que les pièces couvertes par la loi étaient défectueuses au moment de

l'inspection d'origine. Autrement, si des pièces défectueuses devaient être remplacées, le Ministère ne pouvait pas convaincre un tribunal que ces pièces faisaient partie du véhicule lors de cette première inspection. Monsieur B s'est plaint à notre bureau de la conduite du Ministère. Il a souligné que l'agent du Ministère ne lui avait jamais dit d'attendre l'inspection pour faire réparer son VR. Quand notre représentante a interrogé l'agent du Ministère, celui-ci a déclaré avoir dit à Monsieur B de ne faire aucune réparation sur son VR avant sa visite au garage.

Suite à notre enquête sur la plainte de Monsieur B, l'ombudsman n'a pas jugé déraisonnable que le Ministère ne porte pas d'accusations, étant donné que le VR avait été réparé avant l'inspection du Ministère. Mais l'ombudsman s'est dit préoccupé du fait que le site Web du Ministère n'avertisse pas le public que, en cas de plainte concernant un véhicule vendu avec certificat de sécurité, il ne faut faire aucune réparation tant qu'un agent du Ministère ne l'a pas inspecté. Le Ministère a accepté la suggestion de l'ombudsman qui lui recommandait de donner ces renseignements sur son site Web. De plus, le sous-ministre a accepté de demander à ses gestionnaires de s'assurer que les plaignants sont clairement informés, au moment de leur plainte initiale, qu'ils ne doivent faire aucune réparation avant une inspection par un agent du Ministère.

Bureau de perfectionnement en conduite automobile – Section d'études des dossiers médicaux

Monsieur C réside au Québec. Il a échoué à son premier examen du permis de conduire alors qu'il habitait en Ontario en 1997. Il n'a pas continué le processus d'obtention du permis, car il a déménagé au Québec et a acquis un permis de conduire dans cette province. Pendant que Monsieur C était au Québec, son permis de conduire a été suspendu pour 12 mois, puis a été rétabli. Monsieur C nous a appelés parce que la police de l'Ontario l'avait arrêté et lui avait dit qu'il ne pouvait pas conduire en Ontario, car son permis était suspendu. De plus, le policier avait saisi son permis de conduire du Québec. Quand Monsieur C a communiqué avec le Ministère, on lui a dit que son permis ne lui serait pas redonné tant qu'il n'aurait pas participé au programme Bonne conduite, d'une durée de huit mois et d'un coût de 500 $. Or l'emploi de Monsieur C l'oblige à conduire entre l'Ontario et le Québec. Il risquait donc de perdre son travail, s'il ne pouvait pas obtenir immédiatement un permis. Notre bureau a fait plusieurs demandes de renseignements auprès du Ministère. Lors d'une de ces demandes, on nous a dit que Monsieur C avait renouvelé son permis de l'Ontario en 1997 et qu'il n'avait jamais informé le Ministère de son déménagement. Le Ministère a déclaré que les conducteurs sont tenus de remettre leur permis de l'Ontario quand ils déménagent dans une autre province. Le Ministère a dit que si Monsieur C l'avait fait, il n'aurait pas eu besoin de suivre le programme Bonne conduite.

Cher ombudsman

Je tiens à vous remercier personnellement de cet atelier. J'ai été motivé et habilité pour me plaindre à un fournisseur de services. Le résultat a été bien meilleur que j'espérais. Je veux vous remercier de cette formation et de tous les exercices sur le style de porter plainte et sur la manière de rester professionnel. L'essentiel pour moi a été de décider que je prenais vraiment la parole et faisais entendre ma voix, et que le plus important était de parler et d'avoir tout ça dans un dossier.

Monsieur C a soutenu qu'il n'avait jamais eu de permis de l'Ontario et que par conséquent il n'avait jamais renouvelé de permis en 1997. Une représentante de l'ombudsman a poursuivi cette question avec le Ministère. Suite à notre intervention, le Ministère a découvert qu'il y avait eu une erreur d'informatique et que les renseignements d'un autre conducteur avaient été inscrits au dossier de Monsieur C. Le Ministère a présenté ses excuses pour cette erreur, qu'il a corrigée. Monsieur C a pu récupérer son permis de conduire du Québec et il a pu reprendre son travail.

Direction des permis et de l'immatriculation

Madame A s'est plainte à notre bureau que le Ministère lui avait refusé son permis de conduire. Elle a expliqué qu'elle est diabétique insulino-dépendante, qu'elle conduit un autobus scolaire, et qu'elle avait présenté les relevés de son glucose dans le sang comme exigé par le Ministère. Elle a déclaré que le Ministère lui avait dit qu'en raison de son faible taux de glucose, elle risquait une hypoglycémie. Le Ministère lui a dit qu'il ne pouvait pas accepter ses relevés faits à la main et que son permis lui était donc refusé. Madame A et son spécialiste ont alors soumis des renseignements supplémentaires au Ministère, confirmant que son taux de glucose dans le sang était sous contrôle, mais le Ministère a refusé de rétablir le permis de Madame A tant qu'il ne recevrait pas des relevés satisfaisants produits par un moniteur numérique de glucose. Madame A nous a dit qu'elle n'avait pas les moyens de se payer un moniteur numérique de glucose. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, elle a appris que Madame A pouvait obtenir un imprimé de ses relevés par l'entremise d'une pharmacie, avec une liaison correcte entre ordinateurs. Nous avons communiqué ce renseignement à Madame A, qui a pu se procurer les documents requis et les présenter au Ministère, qui lui a redonné son permis de conduire.

Cher ombudsman

Après votre présentation en novembre 2004, nous avons suivi votre conseil et nous avons envoyé une plainte au POSPH à propos d'un trop payé. Nous voulions vous faire savoir qu'avec l'aide du bureau de l'ombudsman et la persévérance (du plaignant) au téléphone avec le POSPH, le trop payé a finalement été radié de son dossier et il a reçu un remboursement de plus de 300 $ pour des retenues faites sur son chèque mensuel pour l'année précédente. Si nous n'avions pas assisté à votre présentation, nous serions peut-être encore en train de nous débattre avec le POSPH!

Ministère du Travail

Bureau des conseillers des travailleurs (BCT)

Monsieur Z, un travailleur blessé, s'est plaint du délai d'obtention d'une aide auprès du BCT. Il a expliqué que, sept mois auparavant, le Bureau lui avait dit qu'il devrait attendre plus d'un an pour que son cas soit attribué à un représentant. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BCT, et celui-ci a confirmé que la période d'attente d'un représentant pouvait aller jusqu'à un an dans certains de ses bureaux. Cependant, le BCT a expliqué qu'un représentant avait été affecté au dossier de Monsieur Z, mais qu'une lettre envoyée à Monsieur Z ne mentionnait pas cette affectation et ne donnait ni le nom, ni le numéro de téléphone du représentant. Suite à notre discussion avec le BCT, celui-ci a accepté de revoir sa lettre standard d'affectation pour s'assurer qu'elle indique clairement qu'un dossier a été confié à un représentant, dont elle donne les coordonnées.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

Monsieur Y a appelé notre bureau en raison des problèmes qu'il avait avec la CSPAAT à propos du remboursement de ses frais de transport. L'année précédente, Monsieur Y avait reçu un chèque de remboursement d'un montant bien supérieur à celui auquel il avait droit. Sur les conseils de la CSPAAT, il avait renvoyé ce chèque avec une note explicative et il avait attendu un chèque d'un montant correct. Après plusieurs mois d'attente et de nombreux appels téléphoniques à la CSPAAT, Monsieur Y n'avait toujours pas de chèque. Quand une représentante de l'ombudsman s'est enquise de la situation à la CSPAAT, celle-ci a accepté de réexaminer le dossier de Monsieur Y. La CSPAAT a découvert que, lorsqu'elle avait reçu le

chèque de Monsieur Y, elle l'avait codé incorrectement, ce qui s'était traduit par un trop-payé. Quand un nouveau chèque de remboursement avait été émis, il avait donc été imputé à ce trop-payé résultant d'une erreur, au lieu d'être envoyé à Monsieur Y. Suite à notre intervention, la CSPAAT a présenté ses excuses pour cette erreur, qu'elle a rectifiée, et a immédiatement envoyé un chèque d'un montant correct à Monsieur Y.

Madame W a demandé l'aide de notre bureau pour obtenir le paiement d'une somme globale de la CSPAAT. Son paiement de prestations avait été approuvé, mais Madame W l'attendait depuis deux mois. Madame W se trouvait dans une situation financière très difficile et elle avait hâte de recevoir ses fonds, ou tout du moins une partie, pour faire face à ses dépenses quotidiennes. En raison de notre intervention, la CSPAAT a accepté d'accélérer le processus de paiement pour Madame W et a envoyé un chèque par messager au bureau local de Madame W dans les deux jours suivants.

Direction des pratiques d'emploi

Monsieur T s'est adressé à notre bureau car le Ministère ne répondait pas à ses demandes de renseignements. Il nous a expliqué qu'il avait présenté une demande pour salaire et indemnités de vacances impayés à la Direction des pratiques d'emploi, au Ministère. La Direction avait approuvé sa demande et avait envoyé un ordre de paiement à l'ancien employeur de Monsieur T. Mais l'employeur n'avait pas fait volontairement de paiement et la Direction avait donc entrepris des efforts de recouvrement. Monsieur T avait tenté, mais en vain, d'obtenir des renseignements auprès de la Direction quant aux progrès de ces efforts. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec un gestionnaire à la Direction, celui-ci lui a confirmé que divers efforts de recouvrement avaient été faits, mais sans succès. Celui-ci a également reconnu que la communication entre Monsieur T et la Direction avait été loin d'être parfaite, et il a transmis le dossier à un enquêteur principal pour tenter des démarches plus agressives de recouvrement et pour assurer une meilleure communication avec Monsieur T.

LISTE DU PERSONNEL D'OMBUDSMAN ONTARIO 31 MARS 2005

Ombudsman par intérim
Wendy Ray

Adjointe administrative
Carolyn Braunlich

SERVICES JURIDIQUES

Avocate principale
Laura Pettigrew

Conseiller juridique (temporaire)
David Lampert

Analyste / Enquêteuse
Lorraine Boucher

Adjointe de recherche
Sherrie Nicholson

SERVICE DES PLAINTES

Directrice
Lenna Bradburn

Adjointe administrative
Denise Salmon

CENTRE D'ACCÈS

Chef de service
Eva Kalisz

Représentantes / Représentants à l'accès
Monique Bokya-Mboyo
Jackie Correia (intérimaire)
Zalina Deodat
Muktar Houssein
Eddie Kabasele
Hema Nagar
Johanne Safar

ÉQUIPE GÉNÉRALISTE

Chef de service
Sue Haslam

Chef d'équipe
Mary Elizabeth Nugent

Adjointe administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Michelle Amaral
Danielle Barbeau-Rodrigue
Alphonse Barikage
Robin Bosworth
Lira Buschman
Joane De Varennes
Rozmin Dossa (temporaire)
Hannalie Ethier
Pauline Gignac
Diane Hall
Roch McLean
Marie-Claire Muamba
Janet Ortved (temporaire)
Amita Shunglu
Laura Spiers
Michelle Touchette (intérimaire)

ÉQUIPE D'ENQUÊTES

Chef de service
Duncan Newport

Chef d'équipe
James Nicholas

Adjointe administrative
Betty Baker

Enquêteuses / Enquêteurs
Kwame Addo
Irene Buncel
Winsome Cain
Gerry Carlino
Rosie Dear
Mary Jane Fenton
Anita Glasier
Anne Hart
Barbara Hirst
Lourine Lucas
Kathy Penfold
Matilda Presner
Elizabeth Weston
Barbara Worthington

ÉQUIPE DES SERVICES CORRECTIONNELS

Chef de service
Sue Seto

Chefs d'équipe
Tim Arkell
Cathy Rea

Préposée aux services correctionnels
Lourdes Legardo

Opératrice de traitement de texte
Jackie Holmes

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Ellise Amenu
Garvin DeFour
Chakib El Hakmaoui
Sharon Fowler
Claire Giroux
Esla Hutchinson
George La Rosa
Nicole LeBlanc
Anne Sophie Leduc
Beena Rajendra
Gabriella Trotta

SERVICES INTERNES

Directeur
Peter Allen

Adjointe administrative
Susan Mason

Coordonnatrice des services en français
Danielle Barbeau-Rodrigue

FINANCES ET ADMINISTRATION

Chef de service
Alec Chan

Adjointe administrative
Dora Gimenez-Dixon

Analyste comptable
Judith Lee

Représentant du service à la clientèle
Wolfgang Schulz

POLITIQUES ET SYSTÈMES D'INFORMATION

Chef de service
Margaret de Wit

Analystes-programmeuse / programmeur
Kwasi Frimpong
Dianne King

Préposée à l'analyse des dossiers
Erin Mckane (temporaire)

Préposée au soutien informatique aux utilisateurs
Joyce Coolman

Opératrice de traitement de texte
Maureen Bourns

COMMUNICATIONS / PROGRAMME DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

Chef de service
Gail Scala

Superviseure, Programme de sensibilisation communautaire
Judith Klie

Représentantes de l'ombudsman
Micheline Gagné
Pamela Young

Adjoint administratif
Dean Morra

RESSOURCES HUMAINES

Superviseure, Services au personnel
Joyce Leonard

Superviseur, Formation et Emploi
Deen Ajasa

Adjointe administrative
Grace Domingo

OMBUDSMAN ONTARIO

Notre mission

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

***Équité** : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale*

***Responsabilité** : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer*

***Intégrité** : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique*

***Respect** : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité*

Coordonnées

1 800 387-2620 – Français

1-800-263-1830 – English

1 866 411-4211 – Téléscripteur pour malentendants

416 586-3485 – Télécopieur

www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent rapport annuel est disponible en anglais et sur cédérom, sur demande.
Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au 416 586-3353.

OMBUDSMAN ONTARIO

Design: Fizzz Design Inc.

OMBUDSMAN
ONTARIO